



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
(UTN)**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
(FECYT)**

CARRERA:

**LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN
ESPAÑOL**

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN EN LA
MODALIDAD DE:**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“TÉCNICAS ACTIVAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA
INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
ANTONIO ANTE”**

**Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Licenciada/o en
Secretariado Ejecutivo en español.**

Línea de investigación: Gestión, calidad de la educación, procesos
pedagógicos e idiomas.

Autor (a): Galindo Albacando Gabriela Esthefania

Director (a): Msc. Ximena Alexandra Flores Tapia

IBARRA – FEBRERO – 2020



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información.

DATOS DE CONTACTO		
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100467877-5	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Galindo Albacando Gabriela Esthefania	
DIRECCIÓN:	Imbabura – Antonio Ante / Atuntaqui – Tierra Blanca: Av. Luis Leoro Franco y Luis Olmedo Játiva	
EMAIL:	esthefaniagalindo@gmail.com	
TELÉFONO FIJO:	062 570063	TELÉFONO MOVIL 0990954655-0969224057

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	TÉCNICAS ACTIVAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL ANTONIO ANTE.
AUTOR (ES):	Galindo Albacando Gabriela Esthefania
FECHA: AAAA/MM/DD	2020 / 02 / 12
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en español.
ASESOR / DIRECTOR:	Msc. Ximena Alexandra Flores Tapia

2. CONSTANCIAS

La autora Galindo Albacando Gabriela Esthefania manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrollo sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 23... días del mes de Marzo de 2021

EL AUTOR

(Firma):

(Nombre): Galindo Albacando Gabriela Esthefania

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, ...12... de Febrero... de 2020

Msc. Ximena Alexandra Flores Tapia

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte; en constancia autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

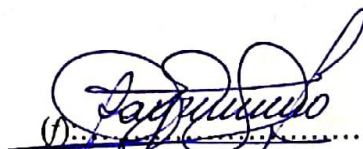
(f) .....

Msc. Ximena Alexandra Flores Tapia

C.C: 100169745-5

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El Tribunal Examinador del trabajo de titulación "TÉCNICAS ACTIVAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL ANTONIO ANTE" elaborado por Galindo Albacando Gabriela Esthefania, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en español, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:



Msc. Raimundo López

C.C: 100130890-5

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Msc. Ximena Flores

C.C: 100169745-5

DIRECTOR



Msc. Giovany Garzón

C.C: 100210608-4

OPOSITOR



Msc. Edwin Echeverria

C.C: 100253773-4

OPOSITOR

DEDICATORIA

Dedico el resultado de mis esfuerzos, principalmente a mis padres; Luis Galindo y Rosario Albacando, por su gran esfuerzo y perseverancia en los inicios de mi carrera; además, dedico esto a mi amado esposo; Ricardo Romero, por continuar con su apoyo y confianza, por estar a mi lado a pesar de duras batallas, y entender que con el duro sacrificio de los dos veremos aquellos resultados que tanto anhelamos.

Autor (a): Galindo Gabriela

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios, que me ha dado salud y fuerzas para no rendirme; y como no agradecer a mi familia y esposo por su apoyo, buenos deseos y constante amor, gracias a aquellos colaboradores que directa e indirectamente estuvieron involucrados en este trabajo.

Autor (a): Galindo Gabriela

RESUMEN

En el Gobierno Autónomo descentralizado Municipal Antonio Ante, se ha podido observar que varias de las secretarías no dan una adecuada atención a los usuarios del mismo, esto debido a que dichas profesionales antes mencionadas quizá no apliquen sus conocimientos acerca de la inteligencia emocional; es decir, que muchas de las veces permiten que sus problemas afecten en su entorno laboral y de esta manera dan prioridad a sus otras cosas pendientes antes que cumplir sus obligaciones con los usuarios que requieran de su atención. El objetivo de esta investigación fue impulsar a cada una de las secretarías a actualizar sus conocimientos acerca de la inteligencia emocional y de esta manera obtener un buen ambiente laboral con los que lo necesiten; además, para esta investigación se utilizó tres métodos que fueron considerados muy importantes para esta aportación: método inductivo, deductivo y analítico, que dejó como resultado usuarios satisfechos y contentos con la nueva atención recibida y sobre todo con la prioridad e importancia merecida. En conclusión, la aplicación de este trabajo de investigación y su manual en el GAD Municipal Antonio Ante fue una herramienta de mucha utilidad para sus secretarías y demás personal.

Palabras clave: Inteligencia emocional, mejoramiento de la inteligencia emocional, técnicas activas, secretarías, emociones.

ABSTRACT

In the Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante, has been observed that several of the secretaries do not give adequate attention to its users. this is because the aforementioned professionals may not apply their knowledge about emotional intelligence; that is to say, that many of the times they allow their problems to affect their work environment and in this way they give priority to their other pending things rather than fulfilling their obligations with the users that require their attention. The objective of this research was to encourage each of the secretaries to update their knowledge about emotional intelligence and thus obtain a good working environment with those who need it. In addition, three methods were used for this research that were considered very important for this contribution: inductive, deductive and analytical method, which resulted in satisfied and happy users with the new attention received and especially with the priority and importance deserved. In conclusion, the application of this research work and its manual in the GAD Municipal Antonio Ante was a very useful tool for its secretaries and other staff.

Keywords: Emotional intelligence, improvement of emotional intelligence, active techniques, secretaries, emotions.



ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1. MARCO TEÓRICO	3
1.1. Inteligencia emocional	3
1.2. Técnicas para ayudar a mejorar la inteligencia emocional.....	8
CAPÍTULO II	14
2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	14
2.1. Tipos de investigación.....	14
2.2. Métodos de investigación.....	14
2.3. Instrumentos de investigación	15
2.4. Matriz de relación.....	16
2.5. Población.....	17
CAPÍTULO III	18
3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	18
3.1. Análisis del resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante.....	18
3.2. Análisis de la entrevista aplicada al doctor Rolando López, alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante.....	22
CAPITULO IV	25
4. PROPUESTA.....	25
4.1. Título de la propuesta	25
4.2. Justificación.....	25
4.3. Objetivos	25
4.4. Ubicación sectorial y física	26
4.5. Desarrollo de la propuesta.....	26
4.6. Conclusiones	47
4.7. Recomendaciones.....	48
4.8. Glosario de términos	49
4.9. Referencias bibliográficas	50
ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de relación.....	16
Tabla 2: Población	17
Tabla 3: ¿Sabe a que se refiere la palabra inteligencia emocional?	18
Tabla 4: Cree usted que la inteligencia emocional está relacionada directamente con nuestras emociones.....	18
Tabla 5: ¿Cree usted que el comportamiento, comunicación y empatía, forman parte de la nteligencia emocional?.....	19
Tabla 6: Según su opinión ¿considera o no necesario que las secretarias tengan el control de sus emociones en el ámbito laboral y social?.....	19
Tabla 7: ¿Está satisfecho/a con el desenvolvimiento emocional de la secretaria que atendió sus necesidades?	20
Tabla 8: ¿Alguna vez ha vivido una experiencia en donde la secretaria crea un ambiente de incomodidad?	20
Tabla 9: ¿Cree que dichas profesionales deberían aumentar sus conocimientos acerca de la inteligencia emocional, para así mejorar sus actitudes y comportamientos en general? ..	21
Tabla 10: ¿Estaría usted de acuerdo en que exista más información acerca de este tema en el GAD Municipal Antonio Ante?	21
Tabla 11: Primera pregunta de la entrevista	22
Tabla 12: Segunda pregunta de la entrevista	22
Tabla 13: Tercera pregunta de la entrevista.....	23
Tabla 14: Cuarta pregunta de la entrevista	23
Tabla 15: Quinta Primera pregunta de la entrevista	25

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Antonio Ante, se ha podido identificar que no se maneja una correcta atención hacia los usuarios; o que por lo menos los clientes o usuarios no se muestran conformes con lo dicho; se cree que no es por la falta de interés o por el simple hecho de no querer, sino que desconocen de sus capacidades internas, como es el manejo y aplicación de la inteligencia emocional. Con este manual pretendo ayudar a las profesionales ejercidas en secretariado, para que no solo cambien sus vidas como profesionales, sino la vida de los demás como usuarios, clientes, socios y demás personas relacionadas directa e indirectamente con la institución.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante, se busca reforzar los conocimientos acerca de la inteligencia emocional en las secretarias, debido a que varias de dichas profesionales en el área antes mencionado suelen dejarse llevar por conflictos o problemas personales, mezclándolos con sus actividades laborales, y esto es un aspecto negativo que impide la eficiencia, concentración, trabajo en equipo, dedicación, amabilidad, respeto, y sobre todo brindar un buen ambiente social.

Muchas veces nos ha tocado vivir o presenciar malas experiencias en cuanto se refiere a la atención brindada por una secretaria; esto, más allá de depender de una mala atención al cliente, depende de que la profesional quizá no aplica sus conocimientos acerca de la inteligencia emocional en su propio ser.

La secretaria, además de tener un buen dominio y control de su estabilidad emocional, debe confiar en sí misma, y saber que puede llegar a ser o formar grandes líderes, conseguir el éxito en la vida profesional y personal; su función puede variar, pero en muchas ocasiones están en constante comunicación con el mundo, por ende, deben crear un buen ambiente de adaptación social y nunca olvidarse de poner en práctica la honestidad y respeto. Una profesional debe estar debidamente preparada para lo que se requiera y en todo momento, estar siempre lista para someterse a pruebas que la empresa o alguna otra entidad necesite para valorar si debe o no continuar con el cargo, estas pruebas son aplicadas sobre todo a las secretarias que se están iniciando en su rama profesional y dependiendo al lugar del que quieran formar parte; por ejemplo, las grandes empresas han optado por aplicar sus técnicas de evaluación principalmente a las secretarias debido a que ellas son las que manejan una agenda, solucionan problemas, manejan información confidencial y son la mano derecha de sus altos mandos; es por eso que la inteligencia emocional es primordial para todo profesional, por su puesto aún más necesario para las secretarias.

El objetivo de la investigación es fomentar la inteligencia emocional en las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante mediante técnicas activas para mejorar la atención al usuario; objetivos específicos: investigar técnicas activas relacionadas con la inteligencia emocional, determinar las características de la inteligencia emocional de las secretarias del GAD municipal Antonio Ante y cómo está incidiendo en la atención al usuario, para luego diseñar un manual con técnicas activas que ayuden a mejorar la inteligencia emocional de dichas profesionales.

Para realizar esta investigación se aplicó tres métodos que considerados muy importantes para la recopilación de información, estas son; inductivo, deductivo y analítico, acompañados de los siguientes tipos de investigación; básica, aplicada y bibliográfica. En la actualidad se ha podido presenciar que algunas secretarias no han reforzado sus conocimientos acerca de la inteligencia emocional, por lo que se busca cambiar esta realidad por una que satisfaga a la comunidad anteña, y para demostrar lo antes mencionado se aplicará los siguientes instrumentos de investigación; encuestas y entrevista.

Los principales impactos son; impacto ético debido a que con la implementación de este manual se ayudará a las secretarias a que consideren un nuevo estilo de comunicación con las personas, el impacto social es importante de aplicar porque genera conciencia acerca de los aspectos negativos que las profesionales ejercen.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Inteligencia emocional

Ruiz & Martínez (2006), hacen mención que el termino inteligencia emocional “se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. La inteligencia emocional no significa ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas” (pag.13-14).

Esto significa que no es suficiente esforzarse para conseguir una buena educación, sino, todo aquel que pretenda alcanzar el éxito debe saber manejar con destreza tanto las emociones propias como las de quienes la rodean.

1.1.1. Inteligencia emocional

Gottfredson (1997), cuando habla de la inteligencia emocional concluyó que no es más que la capacidad mental muy general, que entre otras cosas incluye de modo abstracto, entender ideas complejas y aprender rápidamente tanto de la experiencia como de la enseñanza.

Cada ser humano, tenemos una habilidad mental que generalmente tiene el poder de comprender términos difusos o complejos, en algunos de los casos nos permiten asociarnos o interactuar con las demás personas.

1.1.2. ¿Qué es la inteligencia?

Pérsico (2018), menciona que, “la inteligencia marca, sin duda, la mayor diferencia entre el hombre y el resto del reino animal. Filósofos y pensadores han intentado comprender el funcionamiento de esta cualidad, averiguar su localización física y desentrañar su estructura” (pág. 11).

Según el autor, entre el ser humano y el reino animal, existe una gran diferencia en cuanto se refiere a distinguir su capacidad de inteligencia; pero en realidad, mediante varios estudios se ha demostrado que tanto los animales como los humanos somos lo suficientemente capaces de desarrollar la inteligencia según el grado y la intensidad de educación desde muy pequeños.

1.1.3. ¿Qué son las emociones?

Pérsico (2018), las emociones constituyen un mecanismo de alarma que salta en nuestro interior cada vez que se presenta un peligro o cuando es necesario resolver una situación crítica. Ante circunstancias de este tipo, la emoción, como sistema defensivo, toma el control y decide acciones que son ejecutadas impulsivamente; en estas decisiones no participan la voluntad ni la razón (pág. 25).

Las emociones que cada ser humano presenta no es más que una reacción a determinada situación, además, cada individuo experimenta una emoción distinta y de forma particular dependiendo a sus actitudes.

1.1.1. ¿Por qué tenemos emociones?

Ruiz & Martínez (2006), mencionan que tenemos emociones porque somos seres evolucionados; de hecho, los seres humanos contamos con la gama más amplia de emociones, justamente porque estamos en la cima de la escala evolutiva. La función de las emociones parece ser múltiple, ya que se puede observar desde tres planos: el biológico-físico, el mental y el espiritual (pag. 35).

Somos el resultado de una evolución histórica, que durante muchos años ha venido desarrollando nuevas habilidades emocionales que en los tiempos de hoy son muy notorios y se dividen en varias categorías y tipos.

1.1.2. Las emociones y el lenguaje

Ruiz & Martínez (2006), define a las emociones como “experiencias complejas, y para expresarlas utilizamos una gran variedad de términos, además de gestos y actitudes” (pag.39).

Las emociones que cada uno de nosotros tenemos son desarrolladas mediante experiencias de años de vida; aprendemos viendo las actitudes o actividades de los demás y tratamos de decir o hacer lo mismo, o quizá de una mejor manera.

- Emociones negativas y positivas

Las competencias de toda emoción son; Emociones negativas: me siento mal-siento malestar, me siento débil- siento debilidad, Emociones positivas: me siento bien- siento bienestar, me siento fuerte- siento fortaleza.

Existen varias maneras de expresar lo que sentimos, escuchamos o vemos; utilizamos varios términos y lo adecuamos a nuestro lenguaje cotidiano, por ejemplo; cuando me duele algo (me siento mal) o alguien se siente mal (siente malestar).

- Categorías de las emociones

Existen seis categorías básicas de emociones, siendo estas las siguientes:

- a) Miedo (amenaza o peligro que produce ansiedad)
- b) Sorpresa (asombro)
- c) Aversión (disgusto)
- d) Ira (resentimiento, furia)
- e) Alegría (contentos, diversión)
- f) Tristeza (soledad, pesimismo).

Las emociones más comunes en el ser humano son el miedo, alegría, sorpresa, furia, ira, tristeza, estas son las más conocidas y relevantes en todos nosotros; estos sentimientos muchas de las veces son expresadas inconscientemente.

1.1.3. Trayectoria, inteligencia emocional

Fletcher & Hattie (2013), mencionan que la finalidad de la inteligencia emocional es “aumentar el cociente intelectual y a medida que vaya cambiando e incorporando nuevas habilidades y capacidades podrá aprovecharse de todos los beneficios que ofrece esta increíble habilidad humana” (pag. 17).

Una finalidad de poner en práctica la inteligencia emocional es poco a poco ir mejorando nuestro cociente intelectual y conforme trascorra el tiempo ir adquiriendo o aprendiendo nuevas habilidades.

1.1.4. La inteligencia emocional en el trabajo

Pérsico (2018), señala que, los buenos directivos siempre han utilizado su inteligencia emocional a la hora de organizar tareas o promocionar a sus empleados, por ejemplo, aún sin tener la menor idea de que su peculiar forma de actuar tenía un nombre, o que estaba siendo estudiada por equipos de psicólogos y neurólogos. Hoy, gracias a la enorme difusión que ha tenido la obra de D. Goleman, cada día son más las empresas que apuestan por contratar empleados con un alto nivel de inteligencia emocional y no de cociente intelectual como venían haciendo (pág. 145).

Desde los antiguos tiempos se ha podido notar que muchos empleados laboran a pesar de no tener inteligencia emocional, pero conforme los tiempos han ido evolucionando, esto, ha ido cambiando. Varios académicos e investigadores manifiestan que el éxito no solo depende de factores intelectuales, sino que la manera de cómo adquiere el dominio y capacidad de mejorar o incrementar sus habilidades de conocimiento es muy importante para la inteligencia emocional; el correcto uso de este hace que el colaborador con la empresa pueda lograr el crecimiento profesional y social, si tenemos buena relación con los demás y con nosotros mismos lograremos el éxito.

1.1.5. La inteligencia emocional en el amor

Pérsico (2018), deduce que, el amor ha sido el motor que ha movido a conquistar imperios o a tirarlos por la borda; a realizar la más sublime obra de arte o cometer los más increíbles actos barbarie; es una emoción que, controlada, puede sacar lo mejor de nosotros mismo pero que, sin freno, puede llevar a un hombre hasta la más horrible desesperación (pág. 193).

El amor es uno de los sentimientos mas puros y bellos que el ser humano puede sentir; si este sentimiento se presenta en el mejor momento puede ser el motivo más grande de lucha, pero si en el peor de los momentos se sufre la carencia de amor, el resultado a cualquier acción o disición puede ser fatal.

1.1.6. La inteligencia emocional y la toma de decisiones

Pérsico (2018), indica que, “toda decisión lleva implícito el riesgo de equivocarse, pero decidir es algo inevitable porque hasta el hecho de <<no tomar ninguna decisión>> es decidir dejar que las cosas sigan el curso que están llevando” (pág. 29).

La inteligencia emocional es capaz de controlar voluntaria o involuntariamente nuestras acciones, sin importar el grado de dificultad que este tenga; en la toma de decisiones el cerebro actúa en estado de alerta, permitiendo así que la reacción a una determinada situación esté o no relacionada con las emociones.

1.1.7. Sentimientos, relaciones y valores

Bermejo (2005), señala que “los sentimientos influyen en el desarrollo de la toma de decisiones, muchas de las decisiones que tomamos o de los caminos que sigamos en las pequeñas y grandes cosas de nuestra vida están influidas por los sentimientos” (pág. 25).

El único humano que es capaz de tomar cualquier decisión en el aspecto laboral y personal, ya sea este correcto o incorrecto está siendo guiado por sus sentimientos, y solo él o ella sabe si el resultado de su decisión fue o no relacionado con su inteligencia emocional.

1.1.8. Inteligencia emocional, salud e intervención social.

La salud es algo muypreciado con el que no se puede jugar, y a pesar de ser algo tan delicado muchos lo toman a la ligera, piensan que tal vez no tiene importancia y cuando ya es muy tarde se preguntan el porqué de la situación; entonces si no son capaces de cuidarse a uno mismo como serían capaces de cuidar o ayudar a mejorar a sectores sociales.

Bermejo (2005), menciona, seguro que nadie pone en duda la relación entre salud y sentimientos. Poco a poco empezamos a conocer las bases biológicas de las emociones y su relación con la razón y la conducta humana. De este modo, a la vez que a la medicina se le abren nuevas posibilidades de intervención, también se le puede exigir que preste la debida atención a las dimensiones de la persona, incluida la emocional (pág. 30).

La inteligencia emocional está directamente relacionada con las emociones que los seres humanos sientan o expresen. La salud y los sentimientos van cogidos de la mano, ya que las dos juntas ocasionan conductas relevantes en la vida de uno mismo y produce la energía para una buena intervención social, permitiendo la buena comunicación, esto dependiendo de cómo manejemos nuestra inteligencia.

1.1.9. Reacciones de emergencia

Jimenez (2007), aconseja liberar las emociones, ya que liberan grandes cantidades de energía, no solamente psíquica sino también de origen fisicoquímico, producidas por reacciones hormonales cuyos poderosos efectos se hacen sentir en todo el organismo.

Si vamos por la vida aparentando ser la persona que no somos de una u otra manera estamos formando una energía negativa en nuestras mentes, esto debido a que no es el estilo de vida que acostumbramos a llevar, sino el que los demás quieren ver, por su puesto esta debe ser expulsada, de otra manera si no lo hacemos entonces ocasionamos lo que comúnmente se conoce como estrés.

1.1.10. ¿Cuándo se desarrolla la inteligencia emocional?

Muñoz (2008), compara que la inteligencia emocional a diferencia del coeficiente intelectual (el cual se desarrolla sólo en la infancia y después en la adolescencia cambia muy poco) se aprende e incrementa durante toda la vida.

La inteligencia emocional se desarrolla a partir de las experiencias, por la cual nuestras habilidades en este sentido podrán continuar creciendo en el transcurso del tiempo.

1.1.11. La inteligencia interpersonal e intrapersonal.

Garcia R (s.f.), estos dos tipos de inteligencia son subtipos de la teoría de las inteligencias Múltiples desarrolladas por Howard Gardner.

Gallego , Alonso, Cruz, & Lizama (2000), mencionan que la inteligencia interpersonal:

- Es la destreza para comprender a los otros
- Motivarles
- cooperar con ellos

Se construye a partir de una capacidad para sentir distinciones entre los demás. Esta inteligencia capacita al adulto para leer las intenciones, emociones y deseos de los demás, aunque sean ocultos.

En cambio, la inteligencia intrapersonal es un comportamiento natural de la inteligencia interpersonal:

- capacidad de formar una imagen adecuada de lo que uno es y de cómo se comporta.
- trata de auto entenderse.
- acceder y comprender los propios sentimientos y emociones
- controlarlos y enfocarlos adecuadamente, orientando la propia conducta.

Estos dos tipos de inteligencia que son intrapersonal e interpersonal son la base para el manejo y desarrollo de la inteligencia emocional, la primera se destaca por el comportamiento propio, es decir las habilidades que internamente manejamos y/o expresamos, en cambio el segundo trata del comportamiento y comunicación con los demás.

1.1.12. Habilidades en la inteligencia emocional

Gallego , Alonso, Cruz, & Lizama (2000), enumeran algunas habilidades que son:

- Reconocer nuestros propios sentimientos (identificar, etiquetar y expresar nuestros sentimientos).
- Controlar los sentimientos (evaluar su intensidad).
- Darse cuenta si son los sentimientos o los pensamientos los que están determinando una decisión.
- Controlar las emociones.
- Aprender formas de controlar las emociones.
- Aprender formas de controlar la ansiedad.
- Ira, tristeza y cólera.

Para que la aplicación de nuestra inteligencia emocional con la sociedad sea efectiva y positiva, debemos tener en cuenta que una de las principales habilidades como seres humanos es saber reconocer y controlar lo que vayamos a decir o expresar.

1.1.13. Inteligencia emocional

Sternberg (1985), concluyó que la inteligencia para resolver problemas, inteligencia verbal e inteligencia social, son perspectivas que ajustan perfectamente a los atributos que la mayoría de los expertos asigna al concepto de inteligencia emocional.

La inteligencia emocional abarca en su significado la forma de cómo comunicarnos con los demás, ya sea verbal, escrita o señas.

1.2. Técnicas activas para ayudar a mejorar la inteligencia emocional

Casado (2013), en su libro Entrenamiento emocional en el trabajo menciona que:

Antes de los años 70, en el ámbito empresarial, para reclutar a la persona adecuada para un puesto, se debía seleccionar a aquel que tuviera un cociente intelectual (CI) elevado y determinadas habilidades técnicas y de personalidad. Sin embargo, tiempo después se planteó primero estudiar a los empleados que ya se han desarrollado de manera sobresaliente en un determinado puesto y después compararlos con los empleados que apenas han tenido un desempeño promedio en el mismo puesto (pág. 8).

Desde nuestros antepasados, y durante la constante evolución presentada, en las empresas o instituciones se ha requerido de un buen perfil de desempeño y educación en las diferentes áreas de trabajo, pero tiempo más tarde, se llegó a proponer un nuevo método de aplicación laboral, siendo éste el estudio de personal en sus diferentes áreas de labor.

1.2.1. Autoconocimiento

Vinardi (2016), el autoconocimiento no implica solamente la percepción y comprensión de los procesos fenomenológicos de la personalidad y de las relaciones entre un individuo y otro, sino también la acción de las reacciones entre el ser humano y todo lo demás que lo rodea. Comunmente el autoconocimiento abarca aspectos psicológicos y filosóficos del propio ser humano y su relación con los demás; osea, tiene un planteamiento restringido a las esferas emocional y mental – aspectos relacionados a la personalidad (pags. 12.13).

Autoconocernos es mucho mas que entender quienes somos, de donde venimos y a donde vamos; abarca conceptos científicos en donde nuestra personalidad y esencia son mas que cualidades de humanos, el autoconocimiento necesita de una visión pluridimensional de si mismo y de su alrededor.

1.2.2. Autocontrol

Griffin (2019), cualquier persona puede aspirar a alcanzar el control total de su personalidad producto del entrenamiento de su mente y fuerza de voluntad, algo tras lo cual mucho se esfuerzan día tras día. No todos consideran que tienen lo necesario para alcanzar grandes metas en sus vidas.

El autocontrol es una habilidad muy importante para alcanzar los sueños que uno desee y el éxito tan anhelado; solo con esfuerzo, dedicación de tiempo y perseverancia lograremos tener el control de lo que queremos y luchar por él.

1.2.3. Empatía

Goleman (s.f), la palabra atención es la que define a la perfección lo que es centrarse en los demás, una actitud que constituye la base de la empatía y de la habilidad de construir relaciones sociales, el segundo y el tercer pilar de la inteligencia emocional (el primero es la conciencia de uno mismo).

- Empatía cognitiva: la capacidad de entender la perspectiva de la otra persona.
- Empatía emocional: la capacidad de sentir lo que otra persona siente.
- Interés empático: la capacidad de entender lo que otra persona necesita de ti.

La empatía es fundamental en la inteligencia emocional ya que es la cualidad de ponerse en el zapato de otro para saber que piensa, que necesita, que quiere; una persona empática es bien vista ante la sociedad y tiene más posibilidades de conseguir el éxito.

1.2.4. Conocimiento

Valhondo (2010), el conocimiento tiene su origen en la mente de los individuos, como síntesis de diversos componentes: creencias, experiencias, inteligencia, intuiciones, juicios, valores, etc. Este conocimiento puede ser transmitido mediante el lenguaje y la observación. Además, nos servimos de diversos medios para transcribir determinados componentes del conocimiento mediante su codificación formal: base de datos, documentos, correos electrónicos, esquemas, webs, etc., son ejemplos de formas en las que puede encontrarse el conocimiento (pag. 34).

Existen diferentes formas de obtener conocimientos acerca de algo o de alguien, la tecnología ha avanzado mucho, por ende se lo puede buscar en internet, redes sociales, libros online, etc. Además no se ha perdido el conocimiento basado en experiencias, sobre todo de los más antiguos que ya experimentaron muchas cosas y ahora lo pueden enseñar a los niños.

1.2.5. Interrelación

Pérez Julián (2018), se refiere a la correspondencia recíproca que existe entre individuos, objetos u otros elementos. Se trata, por lo tanto, de una relación mutua.

La interrelación es “como me tratan, trato”, manera de relacionarse con los demás y demostrar lo que ellos demuestran ante mí.

1.2.6. La competencia personal

Travis (2007), menciona que la competencia personal es producto de la capacidad de un individuo en dos habilidades importantes: conciencia de sí mismo y autocontrol, estas destrezas se refieren más a la persona que a su interacción con los días.

La conciencia de sí mismo es la capacidad de percibir exactamente las propias emociones en un momento dado y comprender las tendencias de comportamiento en diversas situaciones, implica conocer las reacciones típicas frente a hechos específicos, retos e incluso personas.

La única manera de entender las emociones es invertir tiempo suficiente para pensar en ellas, para averiguar de dónde vienen y por qué están ahí; el autocontrol y el aplicar la consciencia en las cosas que hagamos depende únicamente de nosotros, ya que manejamos nuestras emociones y tenemos la habilidad de distinguirlas dependiendo de la situación presentada, tenemos el poder de manipular a las emociones con el fin de realizarlos positivos o negativos.

1.2.7. Guía del entrenador/formador para ayudar a los líderes a mejorar su inteligencia emocional.

La inteligencia emocional es algo que no se puede mejorar de la noche a la mañana, este proceso lleva tiempo y depende de la importancia que le demos sentiremos el cambio.

Lynn (2017), indica que desarrollar nuestra inteligencia emocional es, de hecho, un viaje que dura toda la vida, sin embargo, con la ayuda de un entrenador o formador, en un periodo de seis meses a un año ofrecerá un buen punto de partida al líder; reglas de oro del entrenador:

- a) Modelar la inteligencia emocional en todas sus interacciones con sus participantes.
- b) Ayudar al líder a realizar una evaluación sincera. Las fuentes y los métodos de evaluación son muy variados.
- c) Ayudar a los líderes a reflexionar sobre sus filosofías/sistemas de creencias y comportamientos actuales.
- d) Ayudar al líder a fijar objetivos realistas de cambio de sistemas de creencias de comportamientos destructivos.
- e) Exponer al líder a otras líneas de pensamiento. Puede hacerlo a través de colegas, libro, mentores y otros maestros.
- f) desafiar al líder para crear nuevos sistemas de creencias y filosofías, que sean más eficaces tanto para el propio líder como para sus seguidores.
- g) Ayudar al líder a convertir su sistema de creencia o su filosofía en comportamientos productivos.
- h) reflejar los resultados conductuales de los cambios en los sistemas de creencias y comportamientos que mejoren las relaciones de los seguidores.

Para que una persona sepa controlar sus emociones, aunque no cambiar lo negativo por positivo en un abrir y cerrar de ojos, debe seguir varios pasos como: ser confidencial, ser un gran ejemplo a seguir, ayudar a tomar decisiones, tener claro que meta seguir; a pesar de que existen muchas cosas para ayudar a mejorar nuestra inteligencia emocional, estos pasos son los esenciales o los principales para comenzar con una nueva etapa de cambios emocionales, convirtiendo los aspectos malos en buenos.

1.2.8. Influencias

Casado, (2013), señala que, en un sentido genérico, la influencia consiste en la capacidad de suscitar emociones en los demás: transmitiendo entusiasmo por una tarea o proyecto: convenciendo de la idoneidad por un cambio o persuadiendo acerca de la resolución de un problema. Por tanto, la principal herramienta del influyente es la emoción, para ello, el influyente sabe exponer los argumentos, enfatizar la información más relevante y elegir las palabras más adecuadas (pag.. 11).

Las influencias no siempre son malas o buenas, pero hablando profesionalmente, existen más influencias malas que buenas, esto se genera por la envidia, mal compañerismo, orgullo, etc. y en las buenas influencias se encuentran la perseverancia, valentía, compañerismo, ocasionando emociones positivas para los que los rodean; únicamente es cuestión de saber manejar las emociones correctamente.

1.2.9. Resolución de conflictos

La resolución de conflictos deja como resultado un acto pacífico entre dos o más individuos.

Casado (2013), argumenta que, La capacidad y la disposición para solucionar conflictos es otra competencia de gran utilidad en cualquier contexto profesional. Las personas que se caracterizan por esta competencia saben reconocer y anticipar los conflictos: favorecen la discusión y el debate, y muestran actitudes conciliadoras y cooperativas en los procesos de negociación. Así mismo son capaces de enfrentarse con calma e imparcialidad los problemas o conflictos y de transmitir serenidad a los demás. Para ello, deben poseer empatía y capacidad de escuchar. En efecto, ponemos en la piel de los otros y tratar de comprenderles es fundamental para enfrentarnos a cualquier interlocutor en todo proceso de conflicto o negociación (pag. 28).

La valentía, simpatía y el poder solucionar los problemas, son los que sobresalen en un ambiente laboral y sobre todo personal; si ponemos en práctica esta técnica de solución a los problemas tendremos buenos resultados y más de uno obtendrá tranquilidad y confianza en lo aplicado.

1.2.10. Descubre y mejora tus capacidades mentales

Guerri (2017), cuando menciona que se debe descubrir y mejorar las capacidades mentales se refiere a que:

El cerebro es nuestro cerebro, es lo que nos permite ser lo que somos. El cerebro trabaja continuamente y sin descanso procesando grandes cantidades de información para poder interactuar eficazmente con el mundo que nos rodea. Durante este proceso tenemos que filtrar correctamente toda la información que recibimos para extraer lo más relevante o importante, analizarla y almacenarla el tiempo suficiente para poder actuar en consecuencia.

Si una persona no posee una capacidad bien desarrollada para la percepción, la atención o la memoria, no sabría proporcionar respuestas eficaces a los estímulos recibidos. Estas habilidades cognitivas básicas no se adquieren fácilmente, por lo que el cerebro invierte gran parte de su tiempo en el aprendizaje, de este modo puede llevarlos a cabo y mejorarlas a lo largo de toda su vida.

Además, Guerri (2017), recomienda ejercitar nuestras mentes, así como lo hacemos con nuestro físico, para disponer de unas adecuadas capacidades intelectuales.

Si no hacemos algo para crecer emocionalmente tal vez no encontremos una felicidad completa sino una a medias, la inteligencia es importante, pero si no la desarrollamos de ninguna forma, de nada nos sirve luchar y ser constantes por algo deseado si no lo hacemos correctamente, utilizando la razón.

1.2.11. Claves del conocimiento y de la autogestión de las emociones básicas

Gan & Triginé (2012), enuncia que “como seres humanos, producto de una evolución de miles y miles de años tenemos mucho en común, nos enfadamos, nos alegramos, nos sorprendemos, nos entristecemos, nos enamoramos” (pág. 540).

Cada persona tiene una forma única y diferenciada de abordar y expresar cada emoción: la alegría (por un éxito en el trabajo), la tristeza (por algo que sucedió o nos salió mal), el enfado (por un contratiempo y/o conflicto), la sorpresa (por algo inesperado), el miedo (a no conseguir un objetivo).

1.2.12. La integridad actualizada

Hacer lo correcto a pesar de que consideremos que no lo está, es dar un gran paso a la mejora de nuestras emociones, la integridad es el resultado de contar con un gran valor.

Ryback (2005), señala que, la mayor conciencia de los consumidores hace que la integridad inquebrantable sea un factor positivo dentro del mercado. Está claro que detrás del liderazgo de éxito hay mucho más que el simple cociente de inteligencia. La construcción de equipos y la integridad, por ejemplo, tienen mucho más que ver con el corazón que con el cerebro (pag. 26).

Los valores son tan importantes como la estrategia que toda empresa necesita, así como también el planteamiento que se aplique, el tiempo y dedicación.

1.2.13. Mantener separado lo personal de lo profesional

Ryback (2005), aconseja que, aunque los ejecutivos emocionalmente inteligentes deben ser amables, abiertos y comunicativos, paradójicamente deben mantener separadas sus amistades del proceso de toma de decisiones sobre el personal. Dado que es importante seleccionar a la persona adecuada para que realice un trabajo concreto, no puede intervenir en esto el favoritismo ni las preferencias personales.

Esto significa que el líder emocionalmente inteligente debe tener un nivel constante de amabilidad y de apertura hacia todos los miembros del personal, sin tener preferencias, así sean antiguas amistades, (mantener una actitud fría y sobre todo distante).

1.2.14. El liderazgo primal

Goleman, Boyatzis, & Mckee (2016), asegura que los grandes líderes son personas muy movilizadoras, personas que despiertan nuestro entusiasmo y alientan lo mejor que hay en nosotros. Cuando tratamos de explicar su especial habilidad apelamos a nociones como la planificación, la prevención o el poder de las ideas, pero la realidad es mucho más sencilla: los grandes líderes son personas que saben manejar las emociones.

Poco importa lo que hagan, poco importa que se dediquen a planificar estrategias o se ocupen de movilizar la acción de un equipo, puesto que su éxito no depende tanto de lo que hacen o

como lo hacen, sino del esfuerzo que realicen en incrementar la capacidad de manejar las emociones.

1.2.15. Las personas imán

Goleman, Boyatzis, & Mckee (2016), comenta que los líderes emocionales operan una suerte de atraedores límbicos que ejercen una poderosa influencia sobre el cerebro emocional de sus seguidores.

La facilidad con la que detectan los estados emocionales de los demás, dependen de la expresividad de su rostro, de su voz y de sus gestos.

1.2.16. Manejo adecuado de las habilidades sociales

Jimenez (2007), manifiesta que la capacidad de comprender, respetar y adaptarse a las emociones ajenas forma el núcleo del arte de las relaciones humanas. Es un arte que requiere la madurez en las habilidades emocionales.

Las personas con un alto nivel de inteligencia emocional poseen un conjunto de habilidades de comunicación que les facilitan sus relaciones con los demás.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Tipos de investigación

2.1.1. Básica

Para la elaboración de este proyecto de investigación se realizó desde un principio la recopilación de todo lo relacionado con la inteligencia emocional, para de esa manera tener ideas claras de cómo se va a resolver el problema.

2.1.2. Aplicada

Mediante este tipo de investigación se logró concretar puntos específicos para la aplicación del manual con técnicas que ayuden al mejoramiento de la inteligencia emocional.

2.1.3. Bibliográfica

Las fuentes e información que este documento contiene son partes de libros digitales, con su debida bibliografía, y su amplia e importante información correspondiente a la inteligencia emocional y todos sus derivados, demostrando así que la información está sujeta a una investigación.

2.2. Métodos de investigación

2.2.1. Deductivo

Este método tuvo relación con el tema de investigación porque el problema general del mal comportamiento o del desconocimiento de la inteligencia emocional por parte de las secretarías del cantón Antonio Ante afectaba a una sola entidad que es el Gobierno Autónomo Descentralizado Antonio Ante.

2.2.2. Inductivo

Es importante reconocer que actualmente varias de las secretarías desconocen de lo amplio y significativo que es aplicar la inteligencia emocional, tanto en lo personal como en lo laboral. Por eso es necesario cambiar esta realidad con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad.

2.2.3. Analítico

Mediante este método se realizó un análisis de la situación relacionada con la inteligencia emocional (comportamiento, puntualidad, responsabilidad, etc.) de las secretarías.

2.3. Instrumentos de investigación

2.3.1. Encuesta

Se aplicó a los usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante, debido a que son personas directas que pueden ayudar con la información necesaria acerca del comportamiento en general de las secretarías.

2.3.2. Entrevista

El alcalde Rolando López, fue la persona encargada en ayudarnos a la aplicación de esta técnica de investigación, con el fin de recopilar información acerca de que tanto conocen las secretarías de la inteligencia emocional y todo lo relacionado con el tema; como, por ejemplo, el comportamiento tanto emocional como físico, el respeto, confianza, liderazgo, etc.

2.4. Matriz de relación

Tabla 1:

Matriz de relación

OBJETIVOS DE DIAGNOSTICO	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Recopilación de datos acerca de todo lo relacionado con la inteligencia emocional.	Inteligencia Emocional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Qué es la inteligencia? ✓ ¿Qué son las emociones? ✓ ¿Por qué tenemos emociones? ✓ Inteligencia emocional en el trabajo ✓ Inteligencia emocional en el amor ✓ Inteligencia emocional y la toma de decisiones ✓ Inteligencia emocional, salud e intervención social ✓ ¿Cuándo se desarrolla la inteligencia emocional? ✓ Inteligencia inter e intrapersonal ✓ Habilidades en la inteligencia emocional ✓ 	<p>ENCUESTAS</p> <p>ENTREVISTA</p>	<p>Aplicado a los usuarios del GAD Municipal Antonio Ante.</p> <p>Aplicado al alcalde del GAD Municipal Antonio Ante, Rolando López.</p>
Estudio del comportamiento emocional de las secretarias, para así concretar puntos específicos para su mejoramiento.	Técnicas activas para ayudar a mejorar la inteligencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autoconocimiento ✓ Autocontrol ✓ Empatía ✓ Conocimiento ✓ Interrelación ✓ La competencia personal ✓ Guía del entrenador para ayudar a líderes ✓ Influencias ✓ Resolución de conflictos ✓ Capacidades mentales ✓ Claves del conocimiento ✓ Liderazgo 	<p>ENCUESTAS</p> <p>ENTREVISTA</p>	<p>Aplicado a los usuarios del GAD Municipal Antonio Ante.</p> <p>Aplicado al alcalde del GAD Municipal Antonio Ante, Rolando López.</p>

Elaborado por: Gabriela Galindo / junio-2019

2.5. Población

Tabla 2:

Población

Población	Número
Autoridades	1
Usuarios	60
Total	61

Elaborado por: Gabriela Galindo / junio-2019

2.6. Muestra

No se considera necesario aplicar muestra porque la población es manejable.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis del resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante.

Tabla 3

¿Sabe usted a qué se refiere la palabra inteligencia emocional?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	28%
NO	43	72%
TOTAL	60	100%

Fuente: resultado de la primera pregunta de la encuesta, elaborado por: Gabriela Galindo / julio – 2019.

INTERPRETACIÓN

El 72% de los usuarios a los que se les aplicó la encuesta, en los exteriores del GAD Municipal Antonio Ante, lamentablemente no saben o no han escuchado a qué se refiere la inteligencia emocional, y son ellos los que no pueden destacarse o mejorar su situación sea laboral o personal; una persona con alta inteligencia emocional es la que más pronto triunfa en la vida.

Tabla 4

¿Cree usted que la inteligencia emocional está relacionada directamente con nuestras emociones?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	54	90%
NO	6	10%
TOTAL	60	100%

Fuente: resultado segunda pregunta de la encuesta, elaborado por: Gabriela Galindo / julio - 2019

INTERPRETACIÓN

Los resultados determinan que gran parte de los usuarios encuestados creen que las emociones si tienen relación con la inteligencia emocional de cada persona, aunque no sepan en su totalidad de que trata esto, están conscientes de su gran importancia, y esto ayuda a aplicar la propuesta de manera positiva.

Tabla 5

¿Cree usted que el comportamiento, comunicación y empatía forman parte de la inteligencia emocional?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	34	57%
NO	26	43%
TOTAL	60	100%

Fuente: resultado de la tercera pregunta de la encuesta, elaborado por: Gabriela Galindo / julio – 2019.

INTERPRETACIÓN

Los resultados demuestran que el 57% de los encuestados, consideran que el comportamiento, comunicación y empatía, si forman parte de la inteligencia emocional que cada uno de nosotros posee; consciente o inconscientemente están de acuerdo que estas tres acciones muy importantes tienen relación con la inteligencia emocional.

Tabla 6

Según su opinión, ¿considera o no necesario que las secretarias tengan el control de sus emociones en el ámbito laboral y social?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	58	97%
NO	2	3%
TOTAL	60	100%

Fuente: resultado de la cuarta pregunta de la encuesta, elaborado por: Gabriela Galindo / julio - 2019

INTERPRETACIÓN

Gran cantidad de respuestas fueron positivas, debido a que posiblemente han presenciado o vivido momentos en el que la secretaria no controló sus emociones y dejó salir el lado negativo del comportamiento, ocasionando así molestias en los usuarios y en los que le rodean, debido a este resultado se puede afirmar que, si esta información junto con su manual llega a las manos de las secretarias del GAD municipal Antonio Ante, de una u otra manera la atención brindada por ellas mejorará.

Tabla 7

¿Está satisfecho/a con el desenvolvimiento emocional de la secretaria que atendió sus necesidades?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	25%
NO	45	75%
TOTAL	60	100%

Fuente: resultado de la quinta pregunta de la encuesta, elaborado por: Gabriela Galindo / julio – 2019

INTERPRETACIÓN

Los usuarios respondieron que en las ocasiones que han tenido la oportunidad de mantener una comunicación con varias de las secretarías del GAD municipal Antonio Ante, no salieron satisfechos por la manera de desenvolverse y comportarse con ellos.

Tabla 8

¿Alguna vez ha vivido una experiencia en donde la secretaria crea un ambiente de incomodidad?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	48	80%
NO	12	20%
TOTAL	60	100%

Fuente: resultado de la sexta pregunta de la encuesta, elaborado por: Gabriela Galindo / julio - 2019

INTERPRETACIÓN

Los usuarios que se vieron en la necesidad de solicitar información, realizar un trámite o algún requerimiento en el GAD Municipal Antonio Ante, se sintieron incómodos justo en el momento o lugar en donde se encontraban con la secretaria que atendía sus necesidades, pues varias de ellas no muestran empatía y no se ponen en el lugar del otro.

Tabla 9

¿Cree que dichas profesionales deberían aumentar sus conocimientos acerca de la inteligencia emocional, para así mejorar sus actitudes y comportamientos en general?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	58	97%
NO	2	3%
TOTAL	60	100%

Fuente: resultado de la séptima pregunta de la encuesta, elaborado por: Gabriela Galindo / julio - 2019

INTERPRETACIÓN

La mayor parte de los usuarios consideran que si es fundamental e importante que las secretarias deban aumentar sus conocimientos acerca de la inteligencia emocional y aplicarlos en la vida personal y sobre todo en lo laboral, porque ya no quieren un ambiente en donde únicamente se presencia inconformidad.

Tabla 10

¿Estaría usted de acuerdo en que exista más información acerca de este tema en el GAD Municipal Antonio Ante?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	58	97%
NO	2	3%
TOTAL	60	100%

Fuente: resultado de la octava pregunta de la encuesta, elaborado por: Gabriela Galindo / julio - 2019

INTERPRETACIÓN

Existe un gran número de respuestas que están a favor de que exista más información en el GAD Municipal Antonio Ante acerca de la inteligencia emocional, para que dichas profesionales tengan la facilidad y cercanía de adquirir un material de apoyo para aumentar o reforzar sus conocimientos.

3.2. Análisis de la entrevista aplicada al doctor Rolando López, alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante.

Tabla 11

Primera pregunta de la entrevista

1. ¿Tiene conocimiento acerca de la inteligencia emocional?

Hay un concepto que lamentablemente, y es un tema que va desde la educación no, a nosotros nos enseñan a sumar, restar, nos enseñan operaciones, pero lamentablemente no nos enseñan a manejar nuestras emociones, y la clave principal para tener éxito en la vida es saber manejar las emociones, ante diferentes circunstancias.

Fuente: resultado de la primera pregunta de la entrevista realizada al alcalde Rolando López del GAD municipal Antonio Ante, elaborado por: Gabriela Galindo / julio 2019

INTERPRETACIÓN PREGUNTA 1

Dr. Rolando López, alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante, manifiesta que la inteligencia emocional es algo que lamentablemente no se aprende desde los inicios de la educación, sino que únicamente nos enseñan cosas puntuales como a sumar, restar, operaciones, etc.; en vez de enseñarnos a manejar nuestras emociones, ya que es la clave principal para tener éxito en la vida.

Tabla 12

Segunda pregunta de la entrevista

2. ¿Cree usted que actualmente, se le da la suficiente importancia a la inteligencia emocional?

Para nada, de hecho, el sistema educativo es un sistema represor, que lo que hace es inhibir las emociones de los niños y los jóvenes, y no permiten que los jóvenes se puedan desahogar.

Fuente: resultado de la segunda pregunta de la entrevista realizada al alcalde Rolando López del GAD municipal Antonio Ante, elaborado por: Gabriela Galindo / julio 2019

INTERPRETACIÓN PREGUNTA 2

La respuesta del entrevistado, con respecto a la segunda pregunta es que en la actualidad no se le da la suficiente importancia a la inteligencia emocional, puesto que existe un sistema represor, que lo que hace es impedir que los niños y jóvenes puedan expresar sus emociones y desahogarse.

Tabla 13

Tercera pregunta de la entrevista

3. ¿Cree usted que las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante deban saber acerca de la importancia y todo lo relacionado con la inteligencia emocional?

Yo creo que no deberíamos hablar por respeto a los seres humanos de un grupo específico, yo creo que esto es una problemática de la sociedad, yo creo que en términos generales toda la sociedad deberíamos prepararnos en este tipo de capacitaciones y entender cómo administrar nuestras emociones.

Fuente: resultado de la tercera pregunta de la entrevista realizada al alcalde Rolando López del GAD municipal Antonio Ante, elaborado por: Gabriela Galindo / julio 2019

INTERPRETACIÓN PREGUNTA 3

Con respecto a la tercera pregunta de la entrevista, el señor alcalde supo manifestar que por respeto a las personas no deberíamos dirigirnos a un grupo en específico, es decir al GAD Municipal Antonio Ante, ya que es un problema de toda la sociedad y que todos deberíamos prepararnos en cómo entender y administrar nuestras emociones.

Tabla 14

Cuarta pregunta de la entrevista

4. ¿Alguna vez ha realizado algún tipo de taller o charlas acerca de la inteligencia emocional?

A ver, hay una cosa que a mí me encanta, yo tuve el gusto de estudiar en la ESPE, Escuela Politécnica del ejército, yo hice de hecho una tesis de lo que es el tema de Recursos Humanos, trabajé en la empresa Price Waterhouse, y ahorita es una empresa a nivel mundial, en esta empresa trabajé justamente en el módulo Recursos Humanos, entonces ahí me fortalecí bastante en el tema de todo lo que es motivación, lo que es capacitación, lo que es sensibilización del ser humano y como el ser humano debe gestionar, y voy a seguir insistiendo sus emociones respecto a cada situación.

Fuente: resultado de la cuarta pregunta de la entrevista realizada al alcalde Rolando López del GAD municipal Antonio Ante, elaborado por: Gabriela Galindo / julio 2019

INTERPRETACIÓN PREGUNTA 4

Según la respuesta del señor alcalde, no ha organizado ni realizado charlas o talleres acerca de la inteligencia emocional, pero sí tuvo la oportunidad de realizar una tesis de lo que trata los recursos humanos; además trabajó en la empresa ahora a nivel mundial, Price Waterhouse en el módulo de Recursos Humanos, en donde pudo fortalecer aspectos como la motivación, capacitación, sensibilización del ser humano y el cómo el ser humano debe gestionar sus emociones.

Tabla 15

Quinta pregunta de la entrevista

5. ¿Considera necesario e importante la existencia de un manual con técnicas que ayuden al mejoramiento de la inteligencia emocional de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante?

A ver, sí; vuelvo y repito, por respeto a los seres humanos no es solo para un área no, pero en todo caso me encantaría; no he visto yo esos modelos aquí aplicados en el país a este nivel, entonces en este caso si tú ya estás haciendo la tesis de grado sobre eso te invito para que nos acompañes acá, a la tesis que tú tienes aplicarlo aquí en el municipio.

Fuente: resultado de la quinta pregunta de la entrevista realizada al alcalde Rolando López del GAD municipal Antonio Ante, elaborado por: Gabriela Galindo / julio 2019

INTERPRETACIÓN PREGUNTA 5

En esta última pregunta reitera que por respeto a los seres humanos no deberíamos dirigirnos a un grupo específico; pero que le encantaría que se creara un manual con técnicas que ayuden al mejoramiento de la inteligencia emocional de las secretarías, debido a que no ha tenido la oportunidad de verlos en la institución y además cree que uno mismo debe empezar por el cambio.

CAPITULO IV

4. PROPUESTA

4.1. Título de la propuesta

“ELABORAR UN MANUAL CON TÉCNICAS ACTIVAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL ANTONIO ANTE”

4.2. Justificación

Todo profesional, sobre todo las secretarias a nivel general y en base a la investigación las secretarias del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal Antonio Ante, están en constante comunicación con muchas personas a diario; de acuerdo a esto se consideró importante diseñar un manual exclusivo para la entidad con técnicas activas de mejoramiento para la inteligencia emocional con el único anhelo de que dichas profesionales sientan el deseo de adquirir o actualizar sus conocimientos acerca del mismo, además que, con este material puedan autocapacitarse y mejorar sus atenciones con los usuarios.

4.3. Objetivos

4.3.1. Objetivo General

Diseñar un manual con técnicas activas de mejoramiento para la inteligencia emocional de las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante.

4.3.2. Objetivos Específicos

- Investigar cuáles son las técnicas activas más importantes para el mejoramiento de la inteligencia emocional de las secretarias del GAD municipal Antonio Ante.
- Estructurar el manual con técnicas activas para el mejoramiento de la inteligencia emocional de las secretarias del GAD municipal Antonio Ante, y
- Presentar el manual al GAD municipal Antonio Ante.

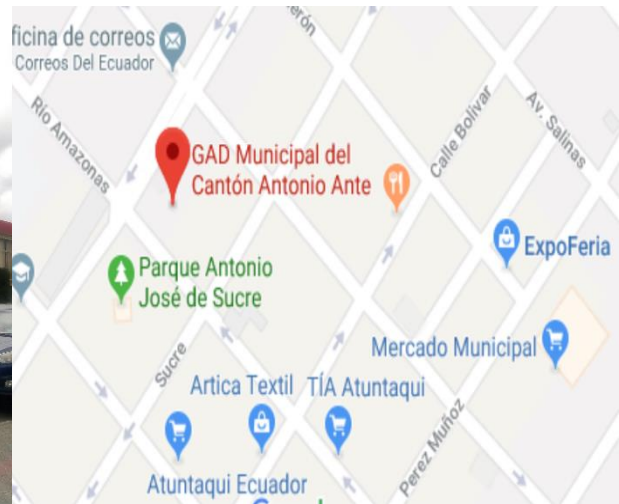
4.4. Ubicación sectorial y física

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante se encuentra ubicada en la provincia de Imbabura, cantón - Antonio Ante, parroquia - Atuntaqui, frente al parque - Antonio José de Sucre, en la Rio Amazonas.

Esta será la entidad beneficiaria del manual con técnicas que ayuden al mejoramiento de la inteligencia emocional de las secretarías.



*Ilustración 1: GAD Municipal Antonio Ante
Elaborado por: Gabriela Galindo*



*Ilustración 2: Ubicación geográfica de Google Maps del GAD Municipal Antonio Ante
Elaborado por: Gabriela Esthefania*

4.5. Desarrollo de la propuesta

Este manual tendrá información relevante acerca de la inteligencia emocional y sus derivados; como son: autocomportamiento, autocontrol, empatía, comunicación e interrelación, mismas que se consideran importantes para llevar una vida laboral y personal más saludable.



“MANUAL CON TÉCNICAS ACTIVAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL ANTONIO ANTE”

INTELIGENCIA EMOCIONAL

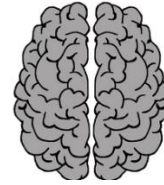
UNA GUÍA PASO A PASO SOBRE COMO
MANEJAR SUS EMOCIONES, AUMENTAR LA
AUTO-CONSCIENCIA Y
MEJORAR SU COEFICIENTE
EMOCIONAL



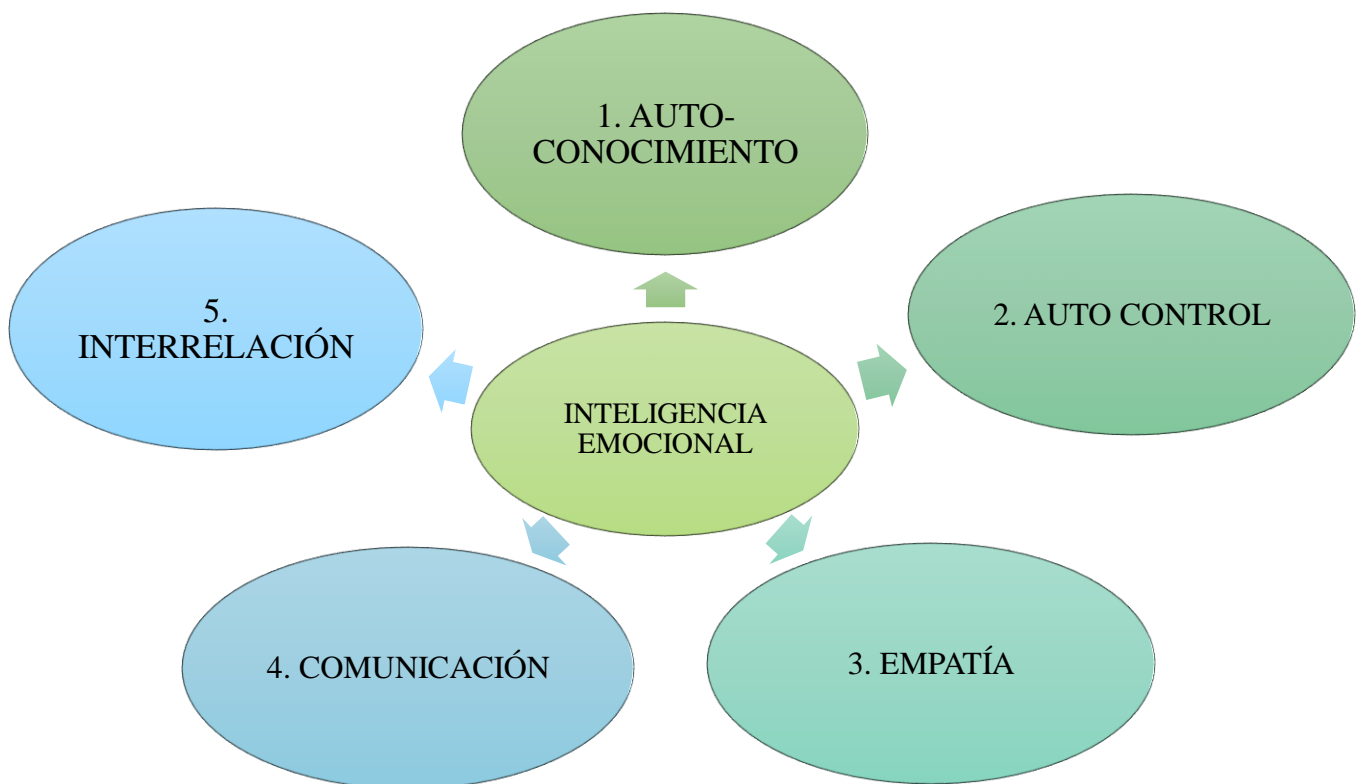
JEREMY BOLTON

*Ilustración 3: Inteligencia emocional
Fuente: <https://bit.ly/2Lve8BJ>*

5 TÉCNICAS ACTIVAS MÁS IMPORTANTES PARA MEJORAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL



“No puedes controlar lo que ocurre, pero sí tu reacción cuando ocurre”
(Vero Marcos).



*Ilustración 4: Técnicas inteligencia emocional
Elaborado por: Gabriela Galindo*

TÉCNICA 1

AUTOCONOCIMIENTO



Fuente: <https://bit.ly/2ZMz4IC>

Es el resultado de todo un proceso de reflexión; mediante esto la persona resuelve la noción de sus cualidades y características, además es una de las claves más importantes para el desarrollo personal.

Autoconocernos es fundamental para la inteligencia emocional, y si las secretarías del GAD municipal Antonio Ante lo ponen en práctica pueden ser mejores guías para las personas con las que están en constante comunicación e incluso para sus propias vidas.

El autoconocimiento implica hablar con nosotros mismos para dar respuesta a un determinado problema o situación.

1. Es importante, primero conocer cuáles son las emociones que con frecuencia son desarrollados en la vida cotidiana.

Emociones



Fuente: <https://bit.ly/2M314Tj>

Es una reacción natural del ser humano que está destinado a durar un determinado tiempo.

Ejemplo:

ALEGRÍA	MIEDO	VERGUENZA
Estoy feliz porque me ascendieron a un mejor cargo.	Tengo miedo de no ser un buen líder.	Me avergüenza el no poder triunfar y permanecer estancado.
CULPA	TRISTEZA	IRA-RABIA
Me siento culpable de no dar todo de mí para ser mejor.	Estoy triste porque perdí mi trabajo.	Fui culpado de un acontecimiento sin prueba alguna.

Estas son las emociones que comúnmente se presentan voluntaria o involuntariamente en nuestras vidas, día a día, en cualquier lugar en el que nos encontremos.

Nota: Se puede profundizar más acerca de cuándo y cómo se presentan las emociones en libros que en estos tiempos se los puede encontrar con facilidad en internet (online), Daniel Goleman, por ejemplo, habla mucho acerca de esto.

2. Ahora, saber que es un sentimiento es muy importante, sobre todo para una secretaria que quiere mejorar su inteligencia emocional y lograr el éxito.

Sentimientos



Fuente: <https://bit.ly/32RLMHg>

Es el resultado final luego de sentir una emoción; para ser más claros una emoción es lo que sentimos en el momento preciso (una reacción) y el sentimiento está relacionado con lo que causó la emoción, es una suma de lo que posiblemente hubiese querido que pase, de cómo fue, en qué momento se presentó, etc. (estos sentimientos duran más que las emociones).

Para (Hatfield & Carlson, s.f.), el sentimiento es una experiencia de la emoción, es decir que el sentimiento sería la combinación de la emoción rápida (instintiva y breve) junto con el pensamiento que obtenemos luego de que se pudo procesar lo ocurrido.

Existen muchos sentimientos los que pueden ser presentados por un ser humano, los más frecuentes son:

- Admiración: es cuando sentimos respeto y contemplación por alguien.
- Afecto: es cuando alguien nos agrada y podemos congeniar de inmediato sin ningún esfuerzo.
- Optimismo: es cuando percibimos (aceptamos) la vida de manera positiva.
- Satisfacción: sentir bienestar por algo sucedido.
- Amor: es un sentimiento muy complejo de describir, pero expresa lo mejor de nosotros como personas.
- Impaciencia: manera de conseguir cualquier cosa con rapidez (ahora mismo).
- Envidia: es cuando una persona le desea el mal a otra porque de seguro tiene o es más que él.
- Venganza: es el deseo de ver o saber que otra persona sienta lo mismo que el sintió en algún momento dado.
- Celos: es uno de los sentimientos que son producidos por la desconfianza de que algo dure para siempre (perder a un ser amado).

Los sentimientos pueden ser:

- Íntimos (relacionada con la historia personal).
- Silenciosos (que no es motivo de divulgación).
- Discretos (ser reservado).

Ejemplo:

- Cuando estamos en el trabajo y alguien superior a nosotros nos dice que tiene una conversación pendiente, es un sentimiento de angustia o miedo, que no superamos hasta cuando lo enfrentamos en dicha conversación; este sentimiento provoca en nosotros dudas de saber qué es lo que va a pasar.

Los sentimientos también tienen relación con los:

- **Deseos:** manera o sentimiento de conseguir posesión o realización de algo.
- **Sueños:** sentimiento que describe el futuro que deseamos, sin importar tamaño, complejidad y tiempo que vaya a tomar.
- **Pasiones:** acción de sentir atracción fuerte por algo.
- **Impulsos:** motivación para superar miedos y obstáculos a fin de alcanzar una meta.
- **Miedos:** sensación desarrollada por algo peligroso, sea este real o no.

¿Cuáles son los beneficios del autoconocimiento?

El autoconocimiento ayuda a la secretaria a:

- Mejorar la salud mental.
- Ayuda a evitar el estrés.
- Ayuda a evitar malos hábitos.
- Controla la conducta del carácter.
- Permite conocer la naturaleza de las acciones.
- Libera cargas que no les corresponde.
- Libera situaciones sin salida (odio, venganza, orgullo, etc.), además,

el autoconocerte ayuda a obtener autocontrol, logrando así:

- Permanecer calmado y equilibrado.
- Reconocer errores.
- Mantener una buena actitud.
- Facilidad de pensamiento.
- Presencia de la responsabilidad y la organización.

El autoconocimiento es mucho más que un proceso de conocernos, sino que este trata de fijar las causas y orígenes de la razón de ser y existir.

ACTIVIDAD 1

CONSEJOS PARA AUTOCONOCERNOS

➤ **Escribir un diario:**

Ayuda a organizar el pensamiento, contribuye con la memoria, estimula la creatividad y sobre todo mejora la salud emocional.

➤ **Anota cuáles son las virtudes y defectos que posees:**

Muchas veces uno mismo no puede distinguir entre ser aburrido o alegre con algo, alguien o en algún lugar.

El anotar cuáles son las virtudes y defectos ayudará a saber cuál sobresale en tu vida cotidiana; si son las virtudes las que se presentan con más frecuencia, pues entonces estás haciendo un buen trabajo, pero aun así deberías actuar para que exista el menor porcentaje posible de defectos en tu diario vivir; si son los defectos quienes ganan, deberías de empezar a cambiar la rutina de vida que llevas.

➤ **Pide una opinión de ti misma:**

Muchas veces se está cegado a ver la realidad de quien somos, esto porque tenemos miedo a saber la verdad y decepcionar a los demás o no nos importa lo que los demás piensen; pero es necesario hacerlo, ya que la opinión de alguien más ayudará a mejorar las acciones y a llevar una vida más tranquila, sabiendo y conociendo lo que somos.

➤ **Meditar:**

La meditación es una técnica muy practicada por las personas que frecuentemente llevan una vida de mucho estrés, lo hacen porque mediante esto encuentran un espacio para conocerse desde lo más profundo de sus cuerpos y mentes.

ACTIVIDAD 2

Lee y responde las siguientes preguntas, esto ayudará a autoconocerse.

<p>1. ¿QUIÉN SOY?</p> <p>Muchas veces las personas suelen mirarse ante un espejo para saber quiénes son, y al no conseguir una respuesta ante esto de cierta forma se crea un obstáculo para ser feliz.</p> <p>Debemos tener en cuenta que hay la posibilidad de que otras personas nos conozcan mucho más de lo que nosotros podemos llegar a hacerlo.</p>	<p>2. ¿A DÓNDE QUIERO LLEGAR?</p> <p>Saber a dónde queremos ir es parte del bienestar personal.</p> <p>Es importante dejar atrás esos hábitos negativos y cambiarlos por unos positivos, con esto se puede tener el cuerpo, mente y espíritu renovado.</p>	<p>3. ¿QUÉ QUIERO LOGRAR?</p> <p>Es muy difícil saber que se quiere, ya que muchas veces las personas se dejan llevar por el éxito logrado de otras, anhelando quizá conseguir lo mismo, pero por circunstancias de la vida esto queda en la nada y se repite la historia.</p> <p>Lo aconsejable es que nos esforcemos por conseguir lo que nosotros queramos (dinero, fama, libertad, seguridad, etc.).</p>
<p>4. ¿CUÁL ES MI MISIÓN?</p> <p>Quizá muchos no se lo han planteado aun, pero si la mayoría; la respuesta a esta pregunta variará dependiendo de quién se lo haga y en qué momento (cada uno fija su misión de vida) y otros simplemente deciden disfrutar y ser felices.</p>	<p>5. ¿CUÁLES SON MIS METAS?</p> <p>Generalmente las personas suelen plantearse sus metas, misiones, objetivos, etc. en el aire, el que estas se cumplan no depende de solo decirlas y ya; sino de tener claro y comprometerse con lo que se quiere lograr.</p>	<p>6. ¿CÓMO LO QUIERO LOGRAR?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Dedicación • Perseverancia • Paciencia • Dedicación

Si no te costó mucho responder a las preguntas presentadas es un buen comienzo para que puedas conocerte y tener clara la idea de que el autoconocimiento es fundamental en nuestras vidas.

TABLA DE RESULTADO SEGÚN EL NÚMERO DE PREGUNTAS RESPONDIDAS

A continuación, se presenta una tabla en donde se indica el grado de conocimiento basado en las más comunes y sencillas preguntas.

Nº	RESULTADO	INDICADORES	RECOMENDACIONES GENERALES
1-2	Nivel bajo de autoconocimiento.	Si únicamente se le fue fácil responder una o dos preguntas, significa que vive la vida sin preocupación alguna de que es lo que quiere lograr en un futuro, está sola o es de las personas que nada les importa.	No siempre dedicamos tiempo en hacer un análisis de nosotros mismos, y cuando lo hacemos no lo hacemos bien, es por eso que recomiendo dedicar al menos de 1-5 minutos diarios para responder una de las preguntas. No se cree correcto ir por la vida sin al menos saber por qué estoy aquí; hablar con nosotros mismos nos ayudará no solo a sentirnos bien o solos, sino que nos dará fuerza para cambiar si ese fuera el caso.
3-4	Nivel medio de autoconocimiento.	En este nivel, se encuentran las personas que al menos intentan saber qué es lo que quieren conseguir o lograr, que quieren ser, cómo y para qué; le dan sentido a la vida y se preocupan en su tan anhelado futuro.	
5-6	Nivel alto de autoconocimiento.	En cambio, aquí, están las personas que ya todo lo tienen listo, planean con punto y coma lo que quieren hacer o lograr, son más específicos y claros con sus objetivos, van por la vida sin duda alguna de lo que son y quieren.	

FUENTE: Tabla de resultados

ELABORADO POR: Gabriela Galindo

TÉCNICA 2

AUTOCONTROL



Fuente: <https://bit.ly/2rTukEC>

El autocontrol es algo que nos ayuda a controlar nuestras emociones y no permite que sean estas las que nos controlen a nosotros.

Es el control de los impulsos y reacciones (de forma voluntaria), llevándonos a un punto de relajación y paz interior para alcanzar equilibrio racional y personal, nos permite afrontar a la vida con serenidad.

Saber cuáles son nuestras emociones y pensamientos antes de reaccionar, son clave para generar el autocontrol.

“Una de cosas grandiosas del autocontrol es que, a diferencia de otras características como la inteligencia, es fácil de mejorar”, dice (Dewall, s.f.) profesor en psicología de la Universidad de Kentucky.

Intentar controlar nuestros impulsos luego de haberlo hecho anteriormente y en repetidas ocasiones es ya un poco más difícil de hacerlo porque nuestra mente pierde el poder de razonamiento, por ende, el autocontrol va perdiendo fuerza.

Ejemplo:

Si estando en el trabajo, atendiendo a una persona y de la manera más educada posible se le indicó que en ese instante no se le puede ayudar, debido a la ausencia de alguien o algo, y nuevamente él o ella insiste, se le vuelve a repetir, con la misma educación y con otras palabras más comprensivas que no hay manera de ayudarla, a pesar de eso, vuelve a insistir nuestro cerebro ya no puede reaccionar de otra manera que no sea con mala actitud y enojo.

Autocontrolarnos muchas de las veces es más difícil hacerlo cuando se presentan problemas que requieren de más atención que el trabajo o cualquier otra actividad, pero esto no significa que no podemos hacerlo, muchos optan en quedarse callados cuando sienten que ya no pueden controlarse.

¿CUÁLES SON LAS TÉCNICAS DE AUTOCONTROL QUE UNA SECRETARIA DEBE CONOCER Y APLICAR EN SUS ÁREAS DE TRABAJO?

1. **Relajación:** libera la tensión.
2. **Respiración:** otorga buena salud física y mental.
3. **Toma de consciencia:** recordar o revivir experiencias del pasado.
4. **Monitorear el comportamiento anterior:** si lo hacemos nos ayudará a controlar que no haya una próxima vez.
5. **Crear hábitos saludables:** practicar un deporte o hacer ejercicio ayuda a mantener relajada nuestra mente y cuerpo.

BENEFICIOS DEL AUTOCONTROL

García J. , (s.f.), lo primero que debemos hacer para dar paso al autocontrol es autoconocernos, y de esta manera seremos capaces de reconocer las emociones y así mismo de regularlas y adaptarlas en nuestra forma de actuar.

- Permite afrontar situaciones difíciles con mayor eficiencia.
- Permite controlar el estrés
- Ayuda a mantener la calma
- Ayuda a tener mayor claridad de pensamiento
- Beneficia la relación con los demás

UNA SECRETARIA DEBE SABER LAS CAUSAS Y CONSECUENCIAS DE NO AUTOCONTROLARSE

- Déficit en habilidades sociales: falta de habilidad de comunicación.
- Déficit en la regulación emocional: por lo general las personas que se dejan llevar por los impulsos son las que no logran un buen autocontrol.
- Baja tolerancia a la frustración: son los que se dejan llevar por el estrés y no por la razón.
- Genera conflicto en la familia o trabajo: consecuencia de dejarse llevar por los impulsos.
- Depresión: empiezan a surgir comportamientos extraños no propios de la persona.

Evitemos los malos pensamientos

1. Soy un desastre
2. No puedo soportarlo
3. Estoy desbordado
4. Todo va a salir bien
5. No puedo controlar esta situación
6. No tendré éxito

Pensemos siempre en algo positivo

1. Lucharé por lo que quiero ser
2. Puedo superar esta situación
3. Si me esfuerzo tendré éxito
4. Buscaré una solución
5. Lo voy a lograr
6. Triunfaré y seré el mejor.

ACTIVIDAD 1

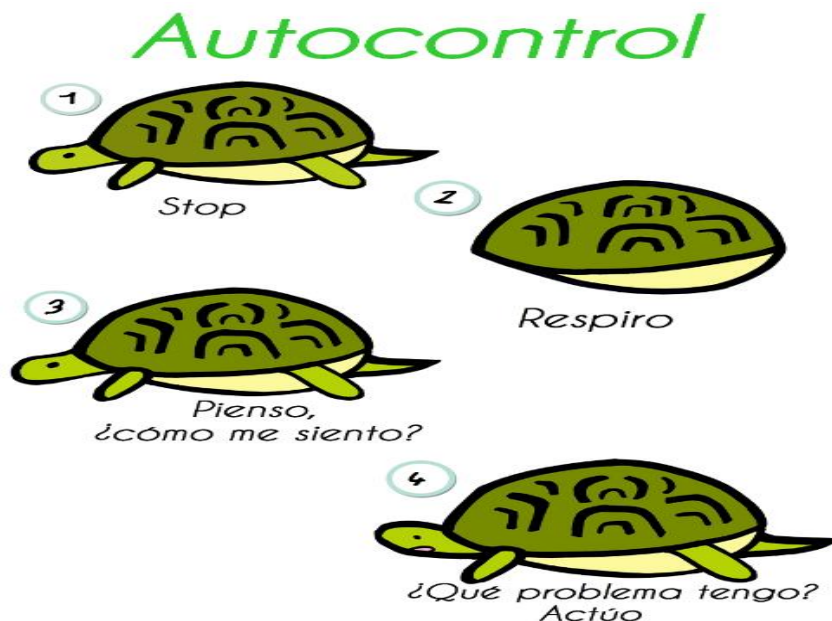
CONSEJOS PARA MEJORAR EL AUTOCONTROL

- Tener fuerza de voluntad: es una manera de controlar el impulso interno para vencer el miedo y lograr lo que se quiere.
- Respirar y contar hasta 10: es una manera de controlar nuestra mente para que así luego de contar 10 tengamos serenidad y tranquilidad.
- Engañar a nuestro cerebro: significa que pensemos y actuemos como que si estuviéramos haciendo lo que no debemos o queremos hacer.
- Perseverancia: debemos ser constantes para lograr lo que queremos conseguir.
- Control de impulsos: pensar antes de actuar o decir algo.

ACTIVIDAD 2

Técnica de la tortuga, ayuda al autocontrol.

(Sigue estos pasos cuando te encuentres en una mala o incómoda situación o cuando lo necesites).



Fuente: <https://www.pinterest.com/pin/542824561320820098/>

EJERCICIOS

Con este ejercicio nos será más fácil autocontrolarnos.

El autocontrol es una habilidad que todos tenemos, pero no todos sabemos cómo lograrlo, a continuación 6 consejos para lograrlo.

1. Meditar: la meditación entrena al cerebro para convertirse en una máquina de autocontrol.



Fuente: <https://bit.ly/2QmSu3K>

2. Comer: cuando se ejerce el autocontrol el cerebro quema glucosa.



Fuente: <https://bit.ly/2S0wnox>

3. Ejercitarse: se recomienda estar en movimiento al menos 10 minutos diarios para que el neurotransmisor mantenga el cerebro aliviado.



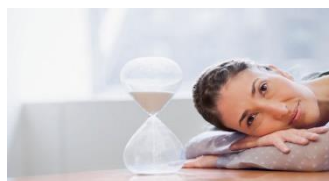
Fuente: <https://bit.ly/2QLgv3p>

4. Dormir: es más práctico descansar al cerebro de 6 a 8 horas diarias, ya que si está cansado no podrá ver buenos resultados debido a su mal carácter o estado de ánimo.



Fuente: <https://bit.ly/2QKAsaH>

5. Paciencia: no todo ni siempre es al instante.



Fuente: <https://bit.ly/39Odt7k>

TÉCNICA 3

EMPATÍA

Es una manera de entender lo que los demás:

- Sienten
- Opinan
- Desean
- Quieren
- Pensamientos
- Sentimientos
- Necesidades
- Etc.



Conocerlos a fondo generando simpatía y comprensión hacia ellos.

- Las personas con un alto nivel empático son capaces de captar gran cantidad de información de los demás.
- No se encuentra en ninguna parte en específico del cerebro, sino en todo.
- Sintoniza con los sentimientos o preocupaciones de la otra persona, generando así tristeza, alegría, confianza, etc.

CARACTERÍSTICAS DE UNA SECRETARIA EMPÁTICA

La secretaria empática se caracteriza por tener afinidades e identificarse con otras personas.

- Sabe escuchar a los demás.
- Entienden sus propias emociones y problemas.
- Tiene buena conexión.
- Suele identificarse de inmediato con los demás.
- Son solidarias.
- Son respetuosas.

UNA SECRETARIA PUEDE EXPRESAR LO SIGUIENTE AL MOMENTO DE SER EMPÁTICAS.

1. Conciencia social

Lo que siente sobre los demás;

- Empatía primordial: sentir lo que sienten los demás (no verbal).
- La sintonía: escucha activa para conocerse con el otro.
- La exactitud empática: comprender los pensamientos, sentimientos e intenciones de los demás.
- La cognición social: entender el funcionamiento social, es decir; leer y comprender adecuadamente las situaciones sociales para saber cómo actuar.

2. Aptitud social

Lo que hacemos con esa conciencia social;

- La sincronía: relacionarse fácilmente a nivel no-verbal.
- La presentación de uno mismo: saber presentarse a los demás.
- Influencia: dar forma adecuada a las interacciones sociales.
- El interés por los demás: interesarse por las necesidades de los demás y actuar en consecuencia.

3. Comportamiento prosocial.

Actuar ¿qué puedo hacer por ti? ¿cómo puedo ayudarte?, el comportamiento prosocial supone:

- Compartir
- Colaborar
- Consolar, y
- Ofrecer ayuda a los demás.

¿CÓMO DESARROLLAR LA EMPATÍA?

Para ser empáticos deben desarrollar lo siguiente:

1. Observar con detalle a las demás personas.
2. Prestar atención a lo que dicen o hacen
3. Observar.
4. Saber escuchar.
5. Mostrar comprensión.

LA EMPATÍA ES:

- Personal
- Interpersonal
- Cooperativa
- Abierta
- Comunicativa
- Práctica
- Biológica
- Emocional

TIPOS DE EMPATÍA

Según de la Vega, Blanco, & Murcia, (2019), en su manual de empatía en la enseñanza, existe 4 tipos muy comunes de la empatía.

1. Afectiva

Es la habilidad de experimentar y compartir los estados emocionales con los demás.

2. Cognitiva

Es la habilidad de entender la perspectiva de los sentimientos de otras personas.

3. Comportamental

Es la habilidad de comunicar el entendimiento afectivo y cognitivo con otra persona.

4. Moral

Es la motivación interna o preocupación por el otro, más el deseo de actuar en pro de aliviar el sentimiento negativo, (pág. 31).

BENEFICIOS DE SER EMPÁTICOS

Una persona que es empática tiende a ser muy bien acogida en la sociedad, puesto que muestra interés hacia los demás, haciéndolos sentir escuchados y comprendidos, además:

- Permite disfrutar de las relaciones familiares o de un grupo de amigos
- Atrae al carisma
- Ayuda a sentirse bien personalmente
- Permite ser un buen líder
- Facilita la solución de conflictos
- Ayuda con el crecimiento personal

ACTIVIDAD 1

TEST PARA SABER SI SON EMPÁTICOS

Según Gandhi, (s.f), la mayoría de los conflictos de la humanidad no existirían si nos pusiéramos por un momento en los zapatos del otro.

1. ¿Le cuesta trabajo tener una buena comunicación con otra persona?

Como buena secretaria empática no debería de presentar ningún tipo de inconvenientes en establecer una buena comunicación con el usuario.

Pero si se los presentara, o no son tan buenas comunicándose con los demás deberán intentar cambiar de lugares, es decir la secretaria será el usuario y se imaginará que alguien más le responde o actúa de la misma manera de la que ella lo haría, ¿qué siente? ¿qué sugiere? ¿qué piensa?

2. ¿Cuándo habla con otra persona se pone en su lugar?

Si el usuario necesita realizar algo de manera urgente y la secretaria no puede ayudar, ¿hace sugerencias luego de explicar que personalmente no puede? ¿le envía al lugar correcto en donde pueden ayudarlo? o simplemente ¿niegan la atención?

3. Se pregunta ¿cómo se sentirá la otra persona con la atención brindada?

Todos hemos pasado por momentos incómodos en determinado lugar, algunas secretarias toman eso como referencia (lo hacen bien) y otras no (se empeñan en hacer lo mismo). Las secretarias que lo hagan bien se sienten bien.

4. ¿Absorbe las emociones de los demás?

Si la secretaria emocionalmente no se encuentra bien y está en un lugar en donde se crea un ambiente de incomodidad, tensión, estrés, etc. Lo que hace es empeorar la situación; pero si emocionalmente se encuentra mal y está en un lugar en donde el ambiente sea acogedor, alegre, de compañerismo, el problema de cierto modo disminuye, ayudando así a relajarse.

Estas son las preguntas más comunes que una secretaria se puede responder para al menos saber si tiene algo de empatía o saber por qué no es empático.

Si puede responder a esto con facilidad, entonces es empático, y si no, busque la manera de saber en qué está fallando.

¿CÓMO UNA SECRETARIA PUEDE SABER QUE NO ES EMPÁTICA?

Las secretarias no empáticas presentan lo siguiente en el lugar en el que se encuentre:

1. Centrada en sí misma
2. Interés de satisfacción de sus propios deseos
3. No se preocupa de los demás
4. Indiferente

TÉCNICA 4

COMUNICACIÓN

Raffino (2019), la comunicación hace referencia a la interacción social, es decir, a la acción y al resultado de comunicarse. Es una acción social necesaria, ya que, si esta no existiese, nadie sería capaz de conocer a fondo el mundo que nos rodea y mucho menos compartir las experiencias propias de cada ser humano con los demás.



<https://www.roastbrief.com.mx/2019/01/a-la-comunicacion-le-ha-cambiado-su-forma-de-ser/>

Además, sostiene que es una necesidad para las personas, por eso aquellas que tienen dificultades para adquirir el habla, lo hacen a través de gestos y señas con las manos y las no videntes cuentan con un sistema propio de lectura, denominado braille.

ES IMPORTANTE QUE UNA SECRETARIA TENGA LA HABILIDAD DE COMUNICARSE

La comunicación es una herramienta indispensable para tratar con los demás (esencial en la vida); sin la comunicación nadie sabría nada de nadie, es importante para expresar las emociones con los demás.

CARACTERÍSTICAS DE LA SECRETARIA COMUNICATIVA

- Es la que tiene buena relación con los demás
- Su objetivo es dar un mensaje claro y a un determinado público
- Crea un buen ambiente laboral
- Esta dispuesta a escuchar y corregir fallas
- Es la que resuelve problemas con facilidad
- Es de gran ayuda para los usuarios y entidad
- Suele desenvolverse con facilidad
- Mediante la comunicación puede obtener el éxito

VENTAJAS DE QUE LA SECRETARIA PUEDA COMUNICARSE ADECUADAMENTE

Si el proceso de comunicación produce buenos resultados, significa que la secretaria domina con facilidad la precisión (decir sin rodeos lo que hay que decir), autenticidad (concordancia entre lo que se quiere comunicar y lo que se piensa y siente), respeto (aprecio a alguien o algo), comprensión empática (percibe la realidad).

EXISTEN VARIAS FORMAS DE COMUNICACIÓN QUE UNA SECRETARIA PUEDE IMPLEMENTAR

Una secretaria siempre debe mantener comunicación con los usuarios, compañeros de trabajo, jefes inmediatos y demás personal; siempre se entabla una conversación en cualquier momento del día.

La comunicación puede ser:

1. **Verbal:** es cuando se lo realiza entre dos o más personas, mediante palabras, en donde el mensaje que se da es de manera verbal (dar una idea clara de lo que se quiere decir).

Un ejemplo de comunicación verbal puede ser cuando el gerente organiza una reunión entre todas las secretarías.

Estas son las maneras de comunicación verbal:

- Frente a frente
- Usando celulares, teléfonos
- Video llamadas

2. **No verbal:** es la que se da sin la presencia de palabras, de manera escrita, mediante gestos, miradas, movimientos corporales, etc.

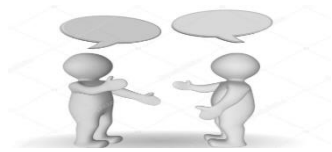
Un claro ejemplo de comunicación no verbal es usando el espacio de comunicados o noticias en la entrada de la entidad.

Estas son las maneras de comunicación no verbales que una secretaria puede usar:

- Correo electrónicos
- Mensajes de textos
- Chats
- Mediante redes sociales
- Cartas

TÉCNICA 5

INTERRELACIÓN



<https://bit.ly/2Jlg5YY>

Interrelación se refiere al mismo tipo de relación que maneja una persona con otra (relación mutua), es decir una relación correspondiente entre dos o más fenómenos.

Los humanos somos seres sociales y por ende no podemos evitar relacionarnos con los demás; por lo general las mujeres son más expresivas con los demás que los hombres.

CARACTERÍSTICAS

Para una buena interrelación es necesario la existencia de una mayoría de medios para la comunicación entre el receptor y el emisor (la conducta de una persona es el estímulo que la otra necesita) además de transmitir información recíproca (datos, conocimientos, experiencias, etc.).

Las personas pueden interrelacionarse de diversas maneras	
Con personas externas	<p>Dando respuestas a preguntas realizadas por una o un grupo de personas.</p> <p>Interactuando en cualquier tipo de comunicación con los demás.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ En el trabajo➤ En el hogar➤ En la calle➤ En las plazas, etc.
Con uno mismo	<p>En el momento en el que la persona se pone a analizar consigo mismo.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ En la habitación➤ En el parque➤ En la iglesia➤ En la terraza➤ Caminando, etc.

FUENTE: Interrelación

ELABORADO POR: Gabriela Galindo

FORMAS EN LA QUE UNA SECRETARIA PUEDE INTERRELACIONARSE

1. **Intercambio:** comportamiento social que intercambia algún tipo de recompensa, ejemplo: un gracias.
2. **Competencia:** es cuando dos o más personas intentan cumplir una meta que solo uno puede alcanzar, ejemplo: el puesto de gerente o director.
3. **Cooperación:** significa que dos o más personas tienen la capacidad de trabajar juntos para lograr un objetivo, ejemplo: los integrantes de un equipo de fútbol.
4. **Conflicto:** es cuando dos o más personas se enfrentan física o socialmente, ejemplo: la guerra, disputas legales o sobre algo que ya fue establecido.

CLAVES IMPORTANTES PARA INTERRELACIONARSE CON LOS DEMÁS

INTERRELACIÓN SOCIAL	
Persona-persona	Se caracteriza por compartir una influencia mutua.
Persona-grupo	La persona brinda e influye liderazgo y conformidad sobre el grupo.
Grupo-grupo	Puede existir cooperación, así como el conflicto generado por la rivalidad de competencia.
Interpersonales	Establece relaciones con las demás personas.
Intrapersonales	Se refiere al conocimiento de uno mismo.

FUENTE: Claves importantes para interrelacionarse con los demás

ELABORADO POR: Gabriela Galindo

El estímulo proporciona respuesta y efecto, dando la oportunidad de: compartir, aprender, enriquecer el propio conocimiento.

INTERRELACIÓN – ACTITUD

La actitud es fundamental para la interacción con los demás, ya que muestra la forma en la que se enfrenta a la vida o dicha situación.

La felicidad no depende de las circunstancias externas, sino de la actitud interna, “decisión personal”.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. La inteligencia emocional es clave para que varias de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante, desempeñen una excelente actividad laboral en el día a día, también para que brinden una buena atención al usuario y puedan crecer profesionalmente.
2. Las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante deben conocer las cinco técnicas más importantes de la inteligencia emocional (autoconocimiento, autocontrol, empatía, comunicación e interrelación), para así ser emocionalmente más inteligentes, empáticas y comunicativas.
3. De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante, se evidencia un descontento en ellos ya que no han sido tratados de la mejor manera por algunas de sus secretarías, esto nos da a entender la falta de conocimiento acerca de la inteligencia emocional.
4. Los usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante, consideran que algunas de las secretarías de la entidad no le dan la suficiente importancia a la inteligencia emocional cuando están en contacto con ellos; esto puede ser debido a que quizá existe un determinado direccionamiento por parte de los superiores y las secretarías pueden estar obligadas a cumplirlo sin importar la situación; pero esto no es razón para que dichas profesionales dejen de aplicar la empatía, comunicación, autocontrol e interrelación con los usuarios.
5. Es necesario que las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante conozcan y pongan en práctica lo que respecta al autocontrol de las emociones, esto ayudará a evitar un clima laboral desfavorable y a causar malestar en los usuarios que reciben el servicio.
6. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante, requiere de un material de apoyo con técnicas activas que ayuden a mejorar la inteligencia emocional de las secretarías, para así brindar una buena atención a los usuarios y quedar bien como entidad.

Recomendaciones

1. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante, debe organizar cada cierto tiempo, talleres de capacitación, conferencias, charlas o crear espacios abiertos en donde se pueda hablar y entender sobre la inteligencia emocional; y cada una de las secretarías con su participación y colaboración, puedan capacitarse y de esa manera brindar una mejor atención a los usuarios.
2. Si lo que se expone anteriormente no funciona o no es suficiente para adquirir conocimiento claro y completo acerca de la inteligencia emocional, sobre todo de sus cinco técnicas más importantes, se puede optar por comprar un libro y analizarlo profundamente o también se lo puede leer online; en los libros encontrará variada información en cuanto se refiere a las emociones y técnicas para mejorar la inteligencia emocional, como son: el autoconocimiento, autocontrol, empatía, comunicación e interrelación.
3. Una vez concluido las constantes capacitaciones acerca de la inteligencia emocional, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante, puede implementar un sistema que permita registrar la calificación de atención que las secretarías ofrecen a los usuarios, de esta manera pueden estar al tanto de lo que les hace falta por mejorar.
4. Varios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales pueden tener reglas estrictas de cumplimiento de funciones, en donde lo único importante es lograr completar una meta de la manera que sea. No por esto significa que las secretarías deban crear un ambiente laboral hostigoso e incómodo con los usuarios, sino al contrario, deben mostrarse empáticas, comunicativas, capaces de autocontrolarse e interrelacionarse con ellos, eso ayudará al cumplimiento de sus metas con mucha mayor facilidad, debido a que va a existir colaboración.
5. En el libro de Griffin Malcolm, titulada “Disciplina, autocontrol y fuerza de voluntad” del año 2019, se puede encontrar todo en cuanto se refiere a esta técnica activa denominada autocontrol, dejando claro que cualquier persona puede aspirar a alcanzar el autocontrol total de su personalidad producto del entrenamiento de su mente y fuerza de voluntad.
6. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Antonio Ante, puede tramitar para realizar la compra de libros de inteligencia emocional y abrir un espacio en donde las secretarías puedan acceder un determinado tiempo a leerlas.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Altruismo:** diligencia en procurar el bien ajeno a costa del propio.
- **Amabilidad:** cualidad de amable.
- **Atención:** acción de atender; cortesía, urbanidad, demostración de respeto u obsequio.
- **Compasión:** sentimiento de pena, de ternura y de identificación ante los males de alguien.
- **Concentración:** acción y efecto de concentrar o contactarse.
- **Control:** comprobación, inspección, fiscalización, intervención.
- **Dedicación:** acción y efecto de dedicar,
- **Defectuoso:** imperfecto, falto.
- **Diagnóstico:** recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.
- **Dominio:** poder que alguien tiene de sudar y disponer de lo suyo.
- **Educación:** acción y efecto de educar.
- **Eficiencia:** capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.
- **Emociones:** es un conjunto de reacciones que experimentan un individuo cuando responden a ciertos estímulos externos.
- **Estabilidad:** cualidad de estable.
- **Favoritismo:** preferencia dada al favor sobre el mérito o la equidad, especialmente cuando aquella es habitual o predominante.
- **Fomentar:** promover, impulsar o proteger algo.
- **Imagen personal:** es la carta de presentación de una persona.
- **Inteligencia emocional:** capacidad de percibir y controlar los propios sentimientos y saber interpretar los de los demás.
- **Interactuar:** actuar recíprocamente.
- **Interpersonal:** capacidad que permite conocer o interactuar con los demás.
- **Intrapersonal:** capacidad que nos permite conocernos mediante un autoanálisis.
- **Líder:** persona que dirige o conduce un partido político, un grupo social u otra colectividad.
- **Obstáculo:** impedimento, dificultad, inconveniente.
- **Paradoja:** hecho o expresión aparentemente contrarios a la lógica; empleo de expresiones o frases que encierran una aparente contradicción entre sí, como en mira al avaro, en sus riquezas, pobre.
- **Paradójico:** que incluye paradoja o que usa de ella.
- **Respeto:** veneración, acatamiento que se hace a alguien, miramiento, consideración, deferencia.
- **Responsabilidad social:** es el compromiso, obligación y deber que poseen los individuos.
- **Sistema Límbico:** parte del cerebro implica en las emociones, el hambre y la sexualidad.
- **Soler:** dicho de un ser vivo (tener costumbre).
- **Trabajo en equipo:** es el esfuerzo integrado de un conjunto de personas para la realización de un proyecto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bermejo, J. C. (2005). *INTELIGENCIA EMOCIONAL*. España: Sal Terrae Santander.
- Casado, L. C. (2013). *ENTRENAMIENTO EMOCIONAL EN EL TRABAJO*.
- Dewall, N. (s.f.). Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/266812>
- Fletcher, R. B., & Hattie, J. (2013). *LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRUEBAS PARA MEDIRLA*. Mexico: Trillas S.A. de C.V.
- Gallego, D. J., Alonso, C. M., Cruz, A. M., & Lizama, L. (2000). *INTELIGENCIA EMOCIONAL*. Colombia-Santa Fé de Bogotá, D.C.: El Búho.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *INTELIGENCIA EMOCIONAL*. Madrid: Díaz de Santos.
- García, J. (s.f.). Obtenido de <https://psicologiymente.com/psicologia/autocontrol-consejos>
- García, R. (s.f.). *Inteligencia interpersonal e intrapersonal: definiciones y ejemplos*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/neuropsicologia/inteligencia-interpersonal-intrapersonal/>
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Colombia: El Búho.
- Goleman, D. (10 de julio de 2019). *PsiAra*. Obtenido de http://www.psiara.cat/view_article.asp?id=4727
- Goleman, D. (s.f.).
- Gottfredson, L. (1997).
- Griffin, M. (2019). *Disciplina, autocontrol y fuerza de voluntad*. Bebelcube, Inc.
- Guerri, P. M. (2017). *ENTRENAMIENTO MENTAL PARA MEJORAR TU INTELIGENCIA*. Mestas Ediciones.
- Hatfield, & Carlson. (s.f.). Obtenido de <https://culturainquieta.com/es/inspiring/item/11022-los-16-tipos-de-sentimientos-mas-comunes-y-su-funcion-psicologica.html>
- Interconsulting. (2015).
- Jimenez, C. Á. (2007). *QUIERO Y PUEDO ACRECENTAR MI INTELIGENCIA EMOCIONAL*. Bogota-Colombia: Paulinas.
- JoyBell, C. (s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=frases+inteligencia+emocional&rlz=1C1CHBF_esEC847EC847&sxsrf=ACYBGNRet3UX-glqHPES6-toQID9724mJQ:1577925951622&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwjZ28-e2OPmAhUoxVkkHQmKDgMQ_AUoAXoECAwQAw&biw=1517&bih=694#imgrc=4TTfvc6R1ex
- Lynn, A. B. (2017). *50 ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL*. España: Centro de Estudios Ramón Areces, S.A.
- Muñoz, H. M. (2008). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PENSAMIENTO POSITIVO*.

- Olvera, Y., Dominguez, B., & Cruz, A. (2002). *INTELIGENCIA EMOCIONAL "MANUAL PARA PROFESIONALES EN EL ÁMBITO INDUSTRIAL"*. Mexico: Plaza y Valdes.
- Pérez Porto, J. (2018). *Definicion de interrelación*. Obtenido de <https://definicion.de/interrelacion/>
- Pérsico, L. (2018). *Guia de inteligencia emocional*. Alcobendas, Madrid: LIBSA C/ San Rafael, 4.
- Ruiz, I., & Martínez, P. (2006). *INTELIGENCIA EMOCIONAL*. Colombia: Letrarte S.A.
- Ryback, D. (2005). *EQ TRABAJE CON SU INTELIGENCIA EMOCIONAL*. España: Edaf, S.A.
- Ryback, D. (2005). *EQ TRABAJE CON SU INTELIGENCIA EMOCIONAL*. España: Edaf, S.A.
- Salovey, P., & Mayer, J. (2000). La Inteligencia Emocional. En D. J. Gallego, C. M. Alonso, A. M. Cruz, & L. Lizama, *INTELIGENCIA EMOCIONAL* (pág. 31). Colombia- Santa Fé de Bogotá D.C.: El Búho.
- Sternberg, R. (1985).
- Travis, B. J. (2007). *LAS CLAVES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL*. Bogotá: Norma S.A.
- Valhondo, D. (2010). *Gestión del conocimiento*. España: Diaz de Santos, S. A.
- Vinardi, L. J. (2016). *Autoconocimiento*. Boré S.r.l.

ANEXOS

Urkund Analysis Result

Analysed Document:	TRABAJO DE GRADO FINAL.docx (D63162891)
Submitted:	1/29/2020 8:11:00 PM
Submitted By:	\$(Xml.Encode(Model.Document.Submitter.Email))
Significance:	1 %

Sources included in the report:

TESIS..docx (D50640576)

GEOMAYRA LINDAO TOMALÁ Urkund.docx (D55538522)

PLAN DE INVESTIGACIÓN-SELENA FOLLECO.pdf (D47719029)

https://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia_emocional

<https://culturainquieta.com/es/inspiring/item/11022-los-16-tipos-de-sentimientos-mas-comunes-y-su-funcion-psicologica.html>Interconsulting.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25417/1/Grace%20Ivonne%20Aguiar%20Mu%C3%B1oz.pdf>

<https://sicreesinnovas.com/la-inteligencia-emocional-un-reto-en-la-direccion-de-personas/>

<https://docplayer.es/78687522-Instituto-politecnico-nacional-escuela-superior-de-comercio-y-administracion-unidad-tepepan.html>

Instances where selected sources appear:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



Secretariado Ejecutivo

CERTIFICADO

Ibarra, 12 de febrero de 2020

A petición del señor(ita); GALINDO ALBACANDO GABRIELA ESTHEFANIA, portador(a) de la cédula de ciudadanía número 1004678775, conforme a lo establecido en el **artículo 17 de la Ley Orgánica de Educación Superior, inciso segundo** y después de recibir el análisis del programa **URKUND**, certifico que el trabajo de grado "TÉCNICAS ACTIVAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL ANTONIO ANTE", tiene un porcentaje de similitud del (1%), por lo que declaro apto a este trabajo para que sea designado tribunal y prosiga con los trámites pertinentes para su titulación.

Atentamente,

Msc. XIMENA FLORES
Nº: 100169745-5
DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
DECANATO

Oficio 115-D
22 de mayo de 2019

Ingeniero
Rolando López
ALCALDE DE ANTONIO ANTE

Señor Alcalde:

A nombre de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, reciba un cordial saludo, a la vez que le auguro el mejor de los éxitos en las funciones que viene desempeñando.

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida, se brinde las facilidades necesarias a la señorita GABRIELA ESTEFANÍA GALINDO ALBACANDO, estudiante de octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, para que obtenga información y realice todas las actividades referentes al trabajo de grado: "IMPLEMENTAR UN MANUAL CON TÉCNICAS QUE AYUDEN AL MEJORAMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL ANTONIO ANTE".

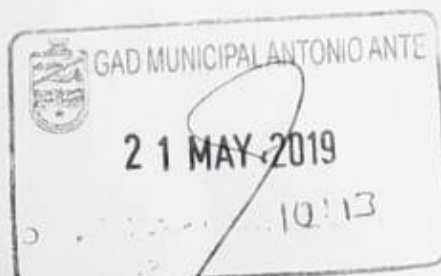
Por su favorable atención, le agradezco


Atentamente,
CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO


MSc. Raimundo López
DECANO FECYT



GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
23 MAY 2019




→ Dir. Adm.
- Valeras
21/05/2019

TH P
de con
y tra
respeto



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

DECANATO

Oficio 115-D
22 de mayo de 2019

Ingeniero
Rolando López
ALCALDE DE ANTONIO ANTE

Señor Alcalde:

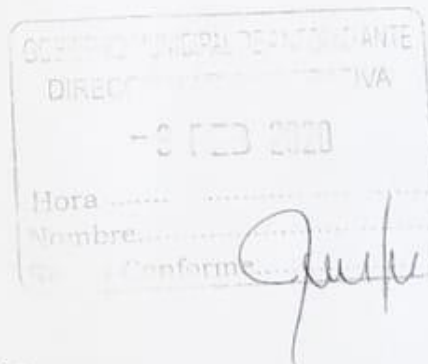
A nombre de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, reciba un cordial saludo, a la vez que le auguro el mejor de los éxitos en las funciones que viene desempeñando.

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida, se brinde las facilidades necesarias a la señorita GABRIELA ESTEFANÍA GALINDO ALBACANDO, estudiante de octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, para que obtenga información y realice todas las actividades referentes al trabajo de grado: "TÉCNICAS ACTIVAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL ANTONIO ANTE".

Por su favorable atención, le agradezco

Atentamente,
CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO

MS^C. Raimundo López
DECANO FECYT



Secretaría de Logística
Favor atender requerimiento
valorando q' sea para
fines académicos

[Signature]
30-01-2020

Dirección Administrativa
Favor atender requerimiento
valorar q' sea para
fines académicos

[Signature]
30-01-2020

TH para
asesoría y
fiscalización
con relación
al alumnado en
cambio de
fees
[Signature]
3-02-2020



ENCUESTA

TEMA: "TÉCNICAS ACTIVAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL ANTONIO ANTE"

Nombre: Edmundo Peinoso

Fecha: 16 de Julio 2019

ENCUESTA APLICADA A USUARIOS EXTERNOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL ANTONIO ANTE

MARQUE CON UNA X SEGÚN SU RESPUESTA

1. ¿Sabe usted a que se refiere la palabra "inteligencia emocional"?
SI ☒
NO ☐
2. ¿Cree usted que la inteligencia emocional está relacionada directamente con nuestras emociones?
SI ☐
NO ☒
3. ¿Cree usted que el comportamiento, comunicación y empatía forman parte de la inteligencia emocional?
SI ☒
NO ☐
4. Según su opinión, ¿considera o no necesario que las secretarias tengan el control de sus emociones en el ámbito laboral y social?
SI ☒
NO ☐
5. ¿Está satisfecho/a con el desenvolvimiento emocional de la secretaria que atendió sus necesidades?
SI ☐
NO ☒
6. ¿Alguna vez ha vivido una experiencia en donde la secretaria crea un ambiente de incomodidad?
SI ☒
NO ☐
7. ¿Cree que dichas profesionales deberían aumentar sus conocimientos acerca de la inteligencia emocional, para así mejorar sus actitudes y comportamientos en general?
SI ☒
NO ☐
8. ¿Estaría usted de acuerdo en que exista más información acerca de este tema en el GAD Municipal Antonio Ante?
SI ☒
NO ☐



FUENTE: GAD Municipal Antonio Ante



FUENTE: Encuesta a usuarios
ELABORADO POR: Gabriela Galindo



FUENTE: Encuesta a usuarios
ELABORADO POR: Gabriela Galindo



FUENTE: Encuesta a usuarios
ELABORADO POR: Gabriela Galindo



FUENTE: Encuesta a usuarios
ELABORADO POR: Gabriela Galindo



FUENTE: Encuesta a usuarios
ELABORADO POR: Gabriela Galindo



FUENTE: Encuesta a usuarios
ELABORADO POR: Gabriela Galindo



FUENTE: Encuesta a usuarios
ELABORADO POR: Gabriela Galindo



FUENTE: Encuesta a usuarios
ELABORADO POR: Gabriela Galindo



FUENTE: Encuesta a usuarios
ELABORADO POR: Gabriela Galindo



FUENTE: Entrevista al alcalde Rolando López, del GAD municipal Antonio Ante.
ELABORADO POR: Gabriela Galindo



*FUENTE: Entrevista al alcalde Rolando López, del GAD municipal Antonio Ante.
ELABORADO POR: Gabriela Galindo*



*FUENTE: Entrevista al alcalde Rolando López, del GAD municipal Antonio Ante.
ELABORADO POR: Gabriela Galindo*